



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

El estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR (a):

Jordán Figueroa, Blanca Johanna (ORCID: 0000-0001-6028-623X)

ASESOR (A):

Dra. Díaz Espinoza, Maribel. (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico principalmente a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para cumplir mi nueva meta.

A mi padre el Ec. Sixto Jordán Flores que está en el cielo, quien me dejó un gran legado a seguir, ser honesta, responsabilidad, desarrollar la resiliencia y demostrar el amor por toda su familia. Así mismo inculcarme el positivismo y la perseverancia ante los retos de la vida.

A mi madre por su apoyo económico e incondicional, gracias por sus oraciones y sus buenos consejos. A mi esposo y mi hija por soportar mis días de cansancio y estar motivándome constantemente para alcanzar mi meta tan deseada. También se las dedico a mis hermanos Fernando y Josselyn por estar orando para que se cumplan los deseos de mi corazón.

Blanca Jordán Figueroa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis amigos y colegas quienes me apoyaron con sus consejos y me guiaron para la elaboración de los instrumentos a utilizar para la elaboración de la tesis.

Así mismo quiero agradecer al Hospital por abrirme las puertas de la institución y a todos los colegas del área de salud que laboran y siguen luchando contra la pandemia que estamos viviendo.

Agradezco a mi tutor de tesis la Mg. Maribel Diaz por guiarnos en este largo trayecto de elaboración de la tesis, gracias por transmitirnos sus conocimientos. Así mismo a todos mis docentes que posee la Universidad con un alto nivel académico que nos forjaron con grandes virtudes y conocimientos.

Blanca Jordán Figueroa

Índice de contenido

Caratula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenido.....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	155
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos y análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de estrés en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil	21
Tabla 2. Nivel de las dimensiones estrés en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil.....	22
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral en los equipos de trabajo en área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil.....	23
Tabla 4. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil.....	24
Tabla 5. Coeficiente Kolgomorov Smirnov de las puntuaciones de las variables estrés y desempeño laboral	25
Tabla 6. Coeficiente de Correlación de Spearman entre el estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en el área de Covid – 19.....	26
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman entre el cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral.....	27
Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral.....	28
Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral.....	29

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de estrés	21
Figura 2: Nivel de las dimensiones del estrés	22
Figura 3 Nivel de desempeño laboral.....	23
Figura 4 Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.....	24

Resumen

La presente investigación denominada el estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en área covid-19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador, realizado mediante el tipo de investigación básica, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, con una población de 102 profesionales de la salud, utilizando como técnica para la recolección de datos la encuesta, donde se elaboró dos instrumentos para cada una de las variables respectivamente, obteniendo como resultado una relación inversamente proporcional entre el estrés y el desempeño laboral. Además, se utilizó la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov Smirnov, donde encontramos una distribución normal en las puntuaciones del estrés y desempeño laboral obteniendo una p-valor<.05, donde rechazamos la H_0 y luego realizamos la correlación de Spearman con p-valor<.01 concluyendo que se encontró una relación inversamente proporcional entre las dimensiones del estrés y el desempeño laboral, a mayor presencia del estrés el desempeño laboral del personal de salud disminuye.

Palabras claves: estrés, desempeño laboral, área covid-19, personal sanitario.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between stress and work performance in the covid-19 area of a Hospital in the city of Guayaquil, Ecuador, carried out through a basic research type, using a quantitative approach, non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional, with a population of 102 health professionals, using the survey as a technique for data collection, where two instruments were developed for each of the variables respectively, obtaining as a result an inversely proportional relationship between stress and job performance. In addition, the Kolmogorov Smirnov test for normality of data was used, where we found a normal distribution in the scores of stress and work performance obtaining a $p\text{-value} < .05$, where we rejected the H_0 and then we performed the Spearman correlation with $p\text{-value} < .01$, that is, we found an inversely proportional relationship between stress and work performance, the higher the stress the work performance of health personnel decreases.

Keywords: stress, work performance, covid-19 area, health personnel

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en los últimos años va en gran ascenso que influye en las actividades laborales, ocasionando alteraciones en la población económicamente activa (Mieles, 2019). Es decir, todas las profesiones están sometidas a sufrir de estrés, pero los profesionales de la salud en general están estrechamente relacionados a presentar estrés, son quienes están más expuestos a situaciones estresantes en el ámbito laboral y son quienes presentan mayores índices de estrés laboral (Mesa, 2019). Por lo tanto, la disminución de conductas positivas de salud y el incremento de las nocivas, están relacionadas con la presencia del estrés en el personal sanitario, afectando tanto la salud como el desempeño laboral (Párraga et al 2018). Incluso los profesionales que trabajan en áreas de emergencia y urgencias son quienes presentan niveles altos de estrés produciendo baja productividad y disminuyendo la calidad de vida. (Nespereira y Vázquez, 2017).

En Europa, al hablar de España en el contexto del profesional de salud se presenta una incidencia del estrés, ocasionando graves problemas que afectan no solo al profesional sino también el paciente que necesita de los cuidados del profesional, generando una problemática en el desempeño laboral del sector sanitario (García & Gil , 2016). Asimismo, según información del Instituto Nacional de Estadística que se encuentra en España, en el año 2018 cerca del 60% de los personal sanitario padece cierto tipo de estrés en su lugar de trabajo (Alfaro et al 2020).

En América Latina en Perú, los trabajadores relacionados con la atención en salud, manifestaron sentir estrés laboral de nivel medio y alto (98%) causado por el desempeño de la tarea que realizan (Espinoza et al., 2020). En Colombia se presenta una presencia del estrés laboral en el personal que brinda asistencia y es relacionado su causa en el contextos laboral y la exhibición constantemente a enfermedades infecciosas que se pueden adquirir en el área de salud según Sarsosa y Charria (2017). En México en

un estudio realizado a los profesionales de salud nos indica que en cuanto al estrés el mayor riesgo es el 9.0% de la población donde sus niveles están por encima del nivel moderado y son quienes demandan atención para disminuir el problema Onofre et al (2021). Así mismo la Organización Mundial de la Salud (2017), nos señala a México como el país que tiene el primer lugar en tener estrés laboral, el 75% de su población padece de esta enfermedad.

En Ecuador, el personal de sanitario es el más propenso en comparación con la población en general a presentar estrés laboral, que puede ser ocasionado por la carga laboral, el riesgo de contagio y las características del entorno, lo que da origen a una baja productividad en el personal de salud (Marisol et al., 2021). Incluso la pandemia por COVID-19 parece haber incrementado los niveles de agotamiento laboral en quienes ejercen las funciones dentro del área hospitalaria, ya que enfermeras y médicos se encuentran expuestos a condiciones que repercuten de manera negativa a la salud mental Moncada et al.,(2021). Así mismo si al estrés lo relacionamos con el trabajo se convierte en una variable que favorece que se presenten patologías en los profesionales de salud, de manera que el tema despierta el interés por investigadores y a la sociedad por el impacto en la pérdida de productividad y los resultados de la organización (G. Castillo et al., 2019).

En la unidad de Área Covid 19 de un Hospital de Ecuador, no se aparta del contexto escrito en líneas anteriores a causa de la pandemia que se ha presentado a nivel mundial, la recarga del trabajo, temor al contagio, el miedo a morir o contagiar a algún familiar querido, todo esto ha creado acontecimientos de relaciones interpersonales negativas, resentimientos, conductas hostiles entre compañeros de trabajo, insuficiente capacidad de manejo emocional, rivalidades en el equipo de trabajo, ausencia de liderazgo, incumplimiento de objetivos y metas en equipo. Esta realidad descrita permite plantear la siguiente interrogante de investigación. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en equipo de trabajo en área covid 19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021?

El estudio se justifica por las siguientes razones, primero porque esta problemática es de gran importancia dentro de la prestación que brinda la salud, identificarlos ayudará y contribuirá a fortalecer el nivel de las prestaciones asistenciales. Legalmente el estudio se ampara en la Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025 actualmente vigente y que esta encuentra en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y el Plan de Acción sobre la Salud de los Trabajadores 2015-2025 donde establece las normas o una línea directriz que contienen el principal objetivo en colaborar en la salud y alcanzar la protección de la población trabajadora, ayudar al sector salud y el buscar en bien de los trabajadores o localidad trabajadora.

Teóricamente, se basará en los postulados de Maslash y Jackson (1981) quienes describe el desgaste profesional en tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal y al respecto en el desempeño laboral se basará en los autores Koopmans et al (2014). Para poder medir las percepciones del desempeño laboral admite que los trabajadores tomen una posición más participativa en la evaluación, estimularlos a que ellos puedan explorar sus propias capacidades y limitaciones, las dimensiones de evaluación son el desempeño de la tarea, en el contexto y los comportamientos contraproducentes (Gabini & Salessi, 2016).

Se usarán dos instrumentos estandarizados los cuales serán validados y confiables para la población en estudio. A nivel practico los resultados permitirán brindar recomendaciones para disminuir la presencia de estrés y mejorar las relaciones en equipo de trabajo en el área de covid -19 para lograr obtener los objetivos ya establecidos.

El objetivo General del estudio es: Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2021, y como objetivos específicos: Determinar la relación entre el agotamiento emocional y las

dimensiones del desempeño laboral, determinar la relación entre despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral y establecer la relación entre realización personal y las dimensiones del desempeño laboral.

La hipótesis general a demostrar es: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2021, y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral, existe relación significativa entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral y existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral. ya no los mueva

II. MARCO TEÓRICO

García et al (2020) elaboraron el estudio titulado: Agotamiento laboral en licencias en enfermería de un hospital público localizado en México, en el entorno de la situación por COVID-19, con el objetivo de comprobar la presencia de estrés, los estresores que se encuentran en el personal de enfermería, se trabajó con un método de estudio cuantitativo, con características descriptivas y transversal en 126 enfermeras, Se obtuvo en la investigación que la presencia del estrés fue el nivel medio y al referirnos en dimensiones es el 41.3% expresó sentir más estrés por el desempeño en tareas del trabajo, seguido de estrés por agotamiento emocional representado por el 18.3%. Podemos indicar que el estudio nos muestra que la presencia del agotamiento en los trabajadores de salud cuando se encuentra expuesto a una sobrecarga laboral disminuye el rendimiento del desempeño en la tarea.

Aldazabal (2020) realizó un artículo científico titulado: Estrés en el tiempo de la pandemia encontrado en enfermeros que brindan servicio en un hospital covid-19 en la ciudad en Perú con el objetivo de identificar el estrés en tiempos de pandemia en enfermeros que trabajaron en primera línea, aplicaron un método cuantitativo, con un estilo descriptivo, con característica transeccional. La población la conformaban 102 enfermeros, obteniendo como resultado que el 42.2% de enfermeros presentaron el estrés medio y un 10.8 estrés alto y/o crónico. Por lo tanto, este estudio nos indica que los enfermeros de este hospital presentaron estrés en diferentes niveles

En Perú, Leveau et al (2021) en un estudio sobre el estrés, la depresión, y la ansiedad que se encuentra en los profesionales de salud en espacios covid-19, del hospital de Ica, para obtener el porcentaje de los niveles de las mismas en el personal del sector salud que se localizan con áreas de pacientes con diagnósticos Covid-19, con un método utilizado de estilo observacional, transversal, descriptiva y prospectiva en 48 profesionales del área de salud, donde se consiguió como resultado que el 31.3% de los

participantes manifestaron que tenían estrés. Por lo tanto, los profesionales de salud presentaron estrés al estar relacionada con el desempeño en el contexto que se encuentran afrontando.

En Colombia Monterrosa et al (2020) elaboraron el estudio titulado: Donde nos hablan del la presencia del estrés laboral, la ansiedad y el temor que tienen al COVID-19 en galenos generales de Colombia, con el fin de indicar si existen síntomas relacionados al estrés laboral, miedo y ansiedad a este tipo de patologías en los médicos sin especialización, además de identificar la relación entre el territorio donde laboran, utilizando un estudio de modelo transversal donde se analizaron síntomas e impresiones en tiempos de la pandemia. El estudio se realizó a 531 médicos generales de nacionalidad Colombiana que fueron obligados a pasar cuarentena y que ejercieron como profesionales en el mes de marzo del año 2020, lo que dio como resultado que 1/3 de los datos presentó estrés laboral leve, mientras que el 6% se encontró con estrés laboral alto o severo, este estudio es importante ya que nos muestra como el estrés se encuentra presenta en personal asistencial que labora en áreas covid 19.

En México Barraza et al (2009) elaboraron un estudio titulado: Estado de salud y estrés laboral en médicos internos del IMSS en Tepic, Nayarit para comprobar si poseen el síndrome del desgaste profesional en los colaboradores del sector salud que se encontraban laborando en funciones de internos, la condición de los trastornos mentales que mantienen el personal sanitario y la relación que mantienen con rasgos personales y generales, con una metodología de estudio con estilo transversal, descriptivo que se realizó a 25 médicos de los cuales como resultado se obtuvo que el 56% presentan agotamiento emocional y con baja realización un 20% y finalmente un 28% presentaron la dimensión de despersonalización, afectando de manera significativa a los procesos laborales dentro del área de salud.

Quintan y Tarqui (2019) publicaron un artículo científico titulado: El profesional de enfermería y el rendimiento del mismo en un hospital ubicado en Perú, con la finalidad de puntualizar el nivel del desempeño de acuerdo con las características laborales, nivel académico, rasgos motivadores, organizaciones, se aplicó un estudio transversal con muestreo probabilístico. Se trabajó con 208 enfermeras, obteniendo como resultado que el 24,5% presentó insuficiente desempeño en la tarea, 78,8%, adicionalmente el 63,0% presentan un exceso en la carga del trabajo, 70,2% no reciben capacitaciones, es decir desempeño en el contexto. En este estudio es importante observar que el 63% de los profesionales presentan sobrecarga de trabajo generando una relación con el desempeño del personal asistencial.

En Nicaragua, Suarez et al (2020) realizaron un estudio titulado: La presencia del estrés y la forma como se entrelaza con las situaciones propias del trabajo, con el objetivo de verificar la presencia del estrés y si está relacionado con los escenarios donde laboran en la fase del año 2019, se realizó un estudio mixto, con un muestreo probabilístico estratificado por 20 colaboradores, aplicando la entrevista y encuesta. Obteniendo como resultado que el 55% siempre y casi siempre han experimentado estrés y 45% algunas veces. Concluyendo que se obtuvieron resultados donde se protege la aprobación de la hipótesis nula.

En Perú, Espinoza et al (2020) publicaron un artículo científico titulado: Estrés y el ejercicio profesional de los trabajadores asistenciales, con el objetivo de identificar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral del nosocomio en el año 2019, aplicando la metodología con corte transversal, con características mixtas; donde se trabajó con 98 personas de ese entorno. En esta investigación se realizó un análisis donde se emplearon dos variables que se relacionaron con el ambiente: estrés y desempeño. Donde se presentó como resultado obtenido que el 98% de los colaboradores manifestó los niveles de estrés laboral medio y alto, el 39,8% desempeño laboral catalogado como regular. Esta investigación nos indica una clara relación existente entre las variables de análisis.

En esta investigación se sustenta mediante varias teorías que respaldan la investigación, pero se ha tomado en cuenta las que son direccionadas a la población de estudio y las de mayor fundamento de estudios previos así iniciamos con la teoría que fundamenta desde sus inicios cuando el autor Selye (1930) observó que a los pacientes que estudiaban, indistintamente del diagnóstico que tenían, estos mostraban síntomas tales como el cansancio, disminución del apetito, bajo peso y astenia, etc. Esto llamó mucho la atención de este joven de apenas 20 años de edad primogénito del doctor Hugo Selye, quien lo conceptualizó al estrés como el síndrome del enfermo.

También el autor McGrath (1970), nos menciona que el estrés es una inestabilidad importante que se caracteriza por ser distinguido entre la demanda y la habilidad en la reacción del profesional de salud, en situaciones en las que la frustración ante esta demanda genera importantes consecuencias denominadas como percibidas. El Dr. Julián Melgosa (1997), define el estrés como la resistencia que presenta el organismo frente a cualquier demanda, así mismo es un estado de alta tensión psicológica, es decir el cuerpo se prepara para el ataque o huida, además posee dos compuestos: los que causan el estrés o los estresores, que son las características del entorno que lo originan y por otro lado las respuestas al estrés, que son las resistencias del individuo frente a los mencionados agentes.

Como lo expresa Ortega (1999), el estrés laboral se lo define como la colección de conductas que acontecen al individuo que se encuentra trabajando gracias a la presencia de factores estresantes lesivos derivados estrechamente del trabajo o que, por causa de éste, pueden deteriorar la salud de los funcionarios, el principal factor psicosocial que puede afectarse en el desempeño laboral, ya que con mayor número de veces establecen la presencia del estrés laboral.

En relación al modelo teórico del estrés, asume la postura de Maslach (1981) con la teoría del estrés del desgaste profesional, que es considerado como un estado patológico, consecuencia del estrés crónico propio de profesiones que trabajan con jornadas largas, fuertes y prolongada de atención a personas que están en una situación de dolencia o dependen del profesional de salud. Incluso es considerado el obstáculo de adaptación crónico asociado con la inadecuada resistencia de las demandas psicológicas propias del trabajo, causando una mala calidad de vida en quienes lo padecen y producen un efecto perjudicial en el desempeño laboral. Así mismo se lo describe como un modelo multidimensional, por sus dimensiones que la conforman, tales como el agotamiento o cansancio emocional, la despersonalización y una reducida realización personal.

El agotamiento emocional: Su explicación de basa en presentar cansancio y fatiga cuando se realiza algún tipo de contacto con otras personas, y puede manifestarse de forma física y/o psíquicamente; Podemos entenderlo como aquel entorno en el que los trabajadores sanitarios piensan que están en el límite de sus fuerzas y no pueden aportar más de sí mismos a nivel afectivo. Además, que se visualiza cuando aparece un quebranto y/ o pérdida de las fuentes emocionales generando un modelo en los profesionales a calificarse de modo negativo perjudicando a sus cualidades y habilidades para realizar trabajos y además afecta directamente a la forma de tratar a las personas a las que atiende (Gil-Monte, 2003).

Como el indicador del agotamiento emocional tenemos la pérdida de los elementos emocionales, donde se presenta el deterioro de las energías con tendencia a crecer entre la las funciones que cumple y el cansancio que se experimenta o se presenta, con una disminución de la capacidad para deleitarse del trabajo realizado Acosta et al., (2019). Por lo tanto interviene de forma directa en el estilo de vida de quienes lo sufren en los diferentes aspectos, disminuyendo su desempeño laboral, alterando las relaciones interpersonales y posiblemente generando un riesgo en la seguridad del paciente (Hugo, 2018).

El desgaste profesional tiene una característica peculiar que es el agotamiento emocional, considerándose una condición que produce la presencia del estrés, situación que la encontramos con frecuencia en los trabajadores del sector salud y es propiciado por diversos factores organizacionales, lo cual perjudica en el desarrollo de un ambiente laboral armónico y deteriorando la comunicación dentro de los lugares de trabajo sin distinción de profesional, ocasionando problemas con el desempeño laboral de los trabajadores. (Among et al., 2018).

La despersonalización según Dugas (1898) es quien introdujo el término de despersonalización mediante el análisis de un caso clínico, donde se observó pérdida de atención y disminución de la actividad. Adicionalmente es comprendida como el crecimiento progresivo de posturas y emociones negativas hacia las personas receptoras del trabajo de forma deshumanizado debido a una disminución del estado afectivo, lo que conlleva a crear los sentimientos de culpa frente a sus problemas. También se le llama deshumanización, porque en ella aparecen actitudes negativas, de insensibilidad Durán et al.,(2018). En otros términos, podríamos decir que el cinismo y la despersonalización se presentan como tácticas para el afrontamiento negativo, que permite a la persona alejarse de situaciones que sean conflictivas en lugar de poder resolverlas y enfrentarlas (Marsollier, 2013).

Como indicador de la despersonalización podemos encontrar las actitudes negativas hacia los pacientes y tratarlos como números, ocasionando una atención de mala calidad y afectando el desempeño laboral con las actitudes contraproducentes. (López et al., 2005).

La despersonalización es la forma en que los individuos se manifiestan de forma negativa en el lugar de trabajo, lo que hace que no cumplan con sus funciones y/o actividades de forma adecuada, ocasionando una disminución su desempeño laboral, también lo reconocen como cinismo que refiere a una respuesta donde se pierde la sensibilidad a los aspectos del trabajo y se

desarrolla frente a la frustración para enfrentar de manera positiva el agotamiento emocional (Ramírez, 2019).

La baja realización personal: Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo que realiza, infeliz y descontento con su labor, evita las relaciones profesionales generando baja productividad, se incluyen síntomas propios de la depresión como moral baja, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima (Mayssara, 2014). Así mismo la baja realización personal se define como la tendencia de los trabajadores a evaluarse de forma negativa de modo que esa evaluación negativa afecta sus habilidades para realizar el trabajo y el tipo de relación que establecen con los equipos de trabajo, esta circunstancia provoca que los profesionales se sientan insatisfechos con ellos mismos y descontentos con el desempeño laboral que están realizando (Gómez Sánchez et al., 2009).

Al referirnos en cuanto al modelo del desempeño laboral se conceptualiza según los autores Milkovich y Boudreau, (1994) nos indican que el desempeño o rendimiento laboral posee una variedad de cualidades que tienen que ser evaluadas tales como la inteligencia, destrezas, necesidades y habilidades entre otras, que interactúan en el momento de realizar el trabajo dentro de la organización para obtener comportamientos que pueden afectar los resultados.

Chiavenato (2011) indica que el desempeño laboral presenta la eficacia como la característica principal y necesaria para el desarrollo de las empresas, por lo tanto, es una ventaja competitiva presente en las empresas en la actualidad. Así mismo Según Bricio et al (2018), los objetivos de la evaluación del desempeño laboral se enfocan en cómo pueden ayudar a la dirección para que tome decisiones sobre el personal, con respecto a las bonificaciones complementarias, despidos, transferencias, despidos, y capacitaciones, para lo cual se identificarán las habilidades y competencias de cada trabajador.

Finalmente, el autor Koopmans et al (2014), conceptualiza al desempeño laboral, con su teoría del rendimiento laboral que lo define como aquellas conductas notables para alcanzar las metas organizacionales y que son manejadas por la persona, los cuales generan resultados positivos/y o negativos a la Organización. Todas las empresas que poseen un recurso humano con grandes cualidades y conocimiento apuntan al rendimiento de sus colaboradores como una táctica para así poder conseguir los objetivos y las metas ya establecidas (Villacis et al 2021). Así mismo Según Murphy (1990) el rendimiento laboral debe centrarse en aquellos comportamientos relevantes para la organización y no solamente en los resultados, y debe ser considerado como una variable multidimensional dentro de la organización.

Con el objetivo de medir el desempeño laboral utiliza las dimensiones de; desempeño de las tareas, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes, esta última dimensión surgió de la relación existente entre los factores individuales y de contexto que deriva en la elección de incuestionables recopilaciones de conductas, que en el mismo individuo pueden ser rentables o no rentables (Spector & Fox, 2010). Las dimensiones guardan cierta relación entre sí, aunque cada una de ellas ocupa un espacio propio dentro del dominio (Salgado & Cabal, 2011).

Entre las dimensiones el desempeño de la tarea: De forma global el método se fracciona en dos clases de conductas, la primera está relacionada al proceso de innovación de los recursos en productos o servicios propios de la organización, mientras que el otro tipo de conducta encierran las funciones donde se observa la presencia del soporte al núcleo técnico. Koopmans et al (2011). El desempeño de tarea es el tradicional pensamiento de ejecución; a la que hace referencia a los comportamientos que crean el producto o servicio para alcanzar los compromisos propios que asume la organización.(Gorriti Bontigui, 2011).

Como indicadores del desempeño de la tarea encontramos la planeación y organización del trabajo considerados como una estrategia donde se realizan acciones con el fin de lograr objetivos y realizar la intervención

adecuada para obtener resultados establecidos, cabe mencionar que para esta etapa es necesario que el personal de salud no presente agotamiento emocional para realizar una buena planeación y organización del trabajo (Sánchez, 2017).

El indicado de orientación a los resultados, priorización del trabajo y la eficiencia laboral se refiere de utilizar al máximo los recursos disponibles, orientar al personal que este completamente vinculado con el desempeño de la tarea y eliminar las actitudes negativas y si hablamos del sector salud tenemos que alcanzar la calidad en la atención, para obtener los mejores resultados en el menor tiempo posible, es una de las prioridades de toda organización.(Hammar skjold, 2016)

Desempeño en el contexto: Son aquellos comportamientos desafortunados que se manifiestan de manera voluntaria que tienen como objetivo perjudicar, afectar o injuriar a la organización, encontrando el beneficio propio, en este caso el del trabajador (Bautista et al., 2020). Así mismo Omar (2010), concibe a los comportamientos contraproducentes como los actos planeados que se manifiestan de forma espontánea que intentan perjudicar a las organizaciones e individuos convirtiéndose en una situación de riesgo tanto para la productividad de la organización como para el bienestar de los empleados.

Comportamientos contraproducentes: El desempeño contextual son conductas espontáneas y personales que resaltan a lo esperado para su cargo que ocupan, estos son significativos para el logro de los resultados anhelados .(Bautista et al., 2020).

Estudios de Rothbard y Wilk (2011) mostraron como el estado de ánimo en el trabajo se relaciona con el rendimiento, los colaboradores que iniciaban el día tranquilos o felices podían continuar así todo el día y “la interacción con clientes tendía a mejorar su estado de ánimo”. Pero las personas que iniciaron con un día “gris”, como descrito en el párrafo anterior, se mantuvieron así y al final del día se sintieron peor, aunque

hayan interactuado con personas positivas durante el día.

Según Barrera (2017) indica que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, basándose que el profesional de salud realiza una extensa variedad de actividades donde es necesario el control de la mente y al mismo tiempo de las emociones, ya que es una profesión expuesta a diferentes tipos de pacientes, tantos críticos como ambulatorios exigiendo una alto sentido de lo común, dedicación y mucho compromiso, lo que genera un desgaste tanto físico y mental lo cual afecta de forma directa al desempeño laboral de los profesionales del sector sanitario.

Estudios de Castillo et al (2015) El estrés tiene una estrecha relación con el rendimiento del profesional de la salud, causando enfermedades psicosomáticas y pudiendo observarse con mayor frecuencia en este sector, lo que repercute en la atención que se brinda a los pacientes donde se encuentran desempeñando como profesionales del sector sanitario.

El desgaste profesional tiene estrecha relación con el estrés según Mababu (2017) nos menciona que aumenta la rotación del personal, genera un mal ambiente laboral e incrementan las quejas de los usuarios o pacientes, así mismo disminuye la productividad del profesional, a causa del cansancio emocional repercutiendo en las actividades relacionadas con el grupo de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

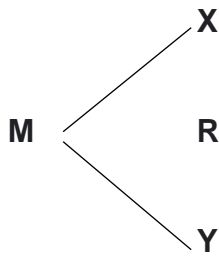
El presente estudio se realizó con un enfoque característico cuantitativo. Anselmo (2019) indica que la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos medibles que se les puede asignar un número, tales como edad, número de hijos, peso, entre otros, mediante el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recolectados.

El tipo de investigación aplicada es la básica, ya que según Arias (2017) es aquella que pretende generar conocimientos, busca el saber por la necesidad de conocer más. No obstante, constituye el sustento teórico de la investigación aplicada. Así mismo nos menciona que esta investigación es conocida también como pura y está encaminada a enriquecer los enunciados teóricos de la ciencia mediante la formulación de hipótesis, presunciones y leyes científicas.

El diseño de investigación es transversal, según Mügggenburg & Pérez, (2007) nos mencionan que el tipo de estudio transversal es el que recolecta información en un solo momento, en un tiempo único. Tiene como propósito centrarse en describir variables y analizar el comportamiento en algún momento dado. Así mismo se lo conoce como un estudio de prevalencia transversal con un objetivo de identificar con que frecuencia se presenta una condición o patología en los habitantes estudiados y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles y el de cohortes (Mendivelso, 2018).

Por ser un estudio descriptivo Tamayo y Tamayo (2006), nos indica que se basa en la descripción, el análisis e interpretación de la situación actual de la investigación. Adicionalmente es de carácter correlacional ya que se encarga de determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio, manipulándolas específicamente y no físicamente, permitiendo al investigador obtener conclusiones de las relaciones entre conceptos de grupos heterogéneamente seleccionados (Bustamante, 2013).

El esquema que le corresponde a este diseño es:



Dónde:

M = Muestra

X = Estrés

Y = Desempeño Laboral

R = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Estrés

Definición conceptual:

El estrés según la definición conceptual al manifestarse de forma prolongada en el trabajo, genera una respuesta en el ser humano llamada el desgaste profesional, convirtiéndose en un síndrome psicológico que surge de la tensión crónica producto de la relación conflictiva entre el trabajador y su ocupación. (Maslach, 1981).

Definición operacional:

Son las puntuaciones obtenidas por los profesionales de la salud tras la aplicación del cuestionario elaborado por Maslach, donde presenta indicadores valorados mediante una escala conocida como la escala de Likert.

Indicadores

Disminución o pérdida de los recursos emocionales; Actitudes negativas y Negativismo en la percepción laboral

Escala: Ordinal

Variable: Desempeño Laboral

Definición conceptual:

Son aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo, los cuales atribuyen con resultados positivos/y o negativos a la Organización, tanto en el desempeño en las tareas, desempeño en el contexto y comportamiento contraproducentes (Koopmans et al, 2014).

Definición operacional:

Son las puntuaciones obtenidas por los profesionales de salud mediante el cuestionario para medir el desempeño laboral en el personal de salud.

Indicadores

Desempeño en las tareas; Desempeño en el contexto y Comportamientos contraproducentes.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Arias et al., (2016) nos indican cuando hablamos de grupos de casos, que puede ser accesible, definido y con limite, nos referimos a la población y que sirve para hacer referencia para la selección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. El término hace mención no exclusivamente a personas, sino que también puede nombrar a los animales, lugares, cosas, grupos y organizaciones, etc. Es significativo poder definir a la población de estudio ya que al culminar el estudio a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados conseguidos en el estudio hacia el resto de la población o universo.

La población total se encuentra constituida por 102 profesionales de la salud que laboran en el área covid-19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Se incluirá al personal de salud que trabaje de forma directa con pacientes que se encuentren hospitalizados en áreas covid 19, médicos generales y especialistas, licenciadas en enfermería, auxiliares de enfermería, técnicas en enfermería y terapeutas respiratorios.

Así mismo en la investigación se excluirá al personal que no se encuentre laborando por las siguientes causas; por encontrarse de vacaciones, profesional que sustente permiso médico y que se encuentre en cambio de guardia en otra área, a los estudiantes universitarios que estén realizando sus respectivas prácticas preprofesionales y aquel personal de salud que haya sido recientemente contratado por la organización.

Muestra

La Muestra es una característica primordial en los estudios de diseños cuantitativos, es decir el correcto muestreo nos permite determinar cuál es la mínima cantidad necesarios de participantes para probar nuestra hipótesis de interés. De esta manera, reducimos los costos de la investigación, utilizando al máximo el uso de nuestros recursos para la investigación y garantizar la factibilidad del estudio (Quispe et al., 2020)

En la presente investigación se va a trabajar con toda la población como muestra, es decir con los 102 profesionales salud que laboran en el área covid-19, de los cuales encontramos médicos generales y especialistas, licenciadas en enfermería, auxiliares de enfermería, terapeutas respiratorios. La muestra es el personal de las UCI y hospitalización que trabaja directamente con pacientes Covid. Todos tienen una antigüedad dentro de la institución mayor de un año. Encontramos una edad promedio entre 30 y 60 años de edad en el personal sanitario.

Muestreo: No probabilístico intencionado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Técnica según Sampieri (2014) nos menciona que se encargada de confirmar información que se consigue de las personas, pudiendo ser acciones, situaciones o sucesos presentes y que abordan los temas de análisis, información fundamental para alcanzar los objetivos que nos hemos planteados. La técnica que se utilizará en la investigación es la encuesta, la misma que será para las dos variables de estudio.

Lo que respecta al instrumento, se utilizará dos cuestionarios que abarcan preguntas específicas de las variables de investigación. El cuestionario del estrés cuenta con 22 ítems donde podemos categorizar las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. En lo que respecta a la segunda variable el desempeño laboral, tenemos un cuestionario de 16 ítems donde está conformada por las dimensiones de desempeño de la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes.

Validez

La validez nos indica Mata (2020) es cuando los instrumentos utilizados reciben un consentimiento, es decir son aprobados para dar paso a que se realice la investigación. Así mismo Villacis et al (2018) nos hace referencia que la validez de un instrumento es aquello que se apega a la realidad, toda investigación donde se obtiene resultado con presencia de errores es considerada una investigación válida.

Confiabilidad

La confiabilidad según Villacis et al (2018) mencionan que las investigaciones son confiables cuando es alto su nivel de validez. Cuando se determina que presentamos escalas sólidas entonces concluimos es es confiable.

3.5. Procedimientos

En coordinación con el área administrativa del hospital, se procede a la cumplir con el protocolo establecido para otorgar el permiso para proceder a realizar la investigación en la institución. Para tal efecto se procede a la elaboración de los instrumentos que se serán utilizados para la misma y tiene una validación por 3 personas expertas en el área. y para esto se usó el formato de validez de expertos proporcionados por la Universidad, asimismo el instrumento pasará por el proceso de piloto para la confiabilidad.

3.6. Métodos y análisis de datos

Los resultados que se obtienen mediante la aplicación de nuestros instrumentos previamente validados fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS versión 23, toda información obtenida como respuesta a nuestras hipótesis planteadas serán presentados mediante tablas realizadas de forma ordenada con títulos y subtítulos. Así mismo adicionalmente cada tabla se presentó con sus gráficos estadísticos para de esta forma facilitar su explicación y comprensión lectora del estudio.

3.7. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos podemos mencionar para realizar la investigación se solicita por escrito al director de la unidad médica para realizar la investigación y poder realizar la aplicación de los instrumentos necesarios. Así mismo la ética también lo establece la Universidad según resolución, donde se especifica que la investigación se debe realizar basándose en los principios éticos.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

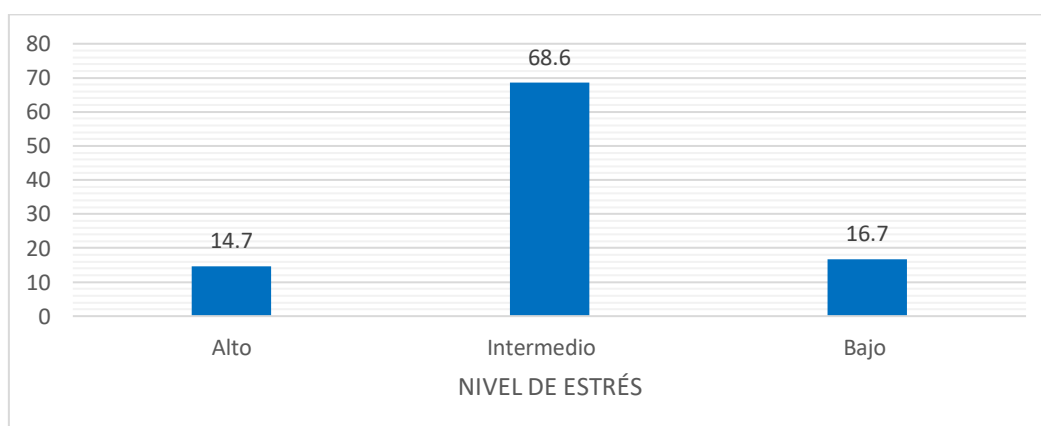
Tabla 1.

Nivel de estrés en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil

Nivel	Rango de puntajes	f	%
Alto	89 – 132	15	14.7
Intermedio	48 – 88	70	68.6
Bajo	0 – 44	17	16.7
Total		102	100.0

Nota: Cuestionario de estrés

Figura 1: Nivel de estrés



Los resultados de la tabla y figura 1, muestran que 68,6% de la población analizada presenta un nivel de estrés en intermedio, el 16,7% se ubicó en un nivel bajo y el 14,7% restante si presenta presencia de estrés alto.

Tabla 2.

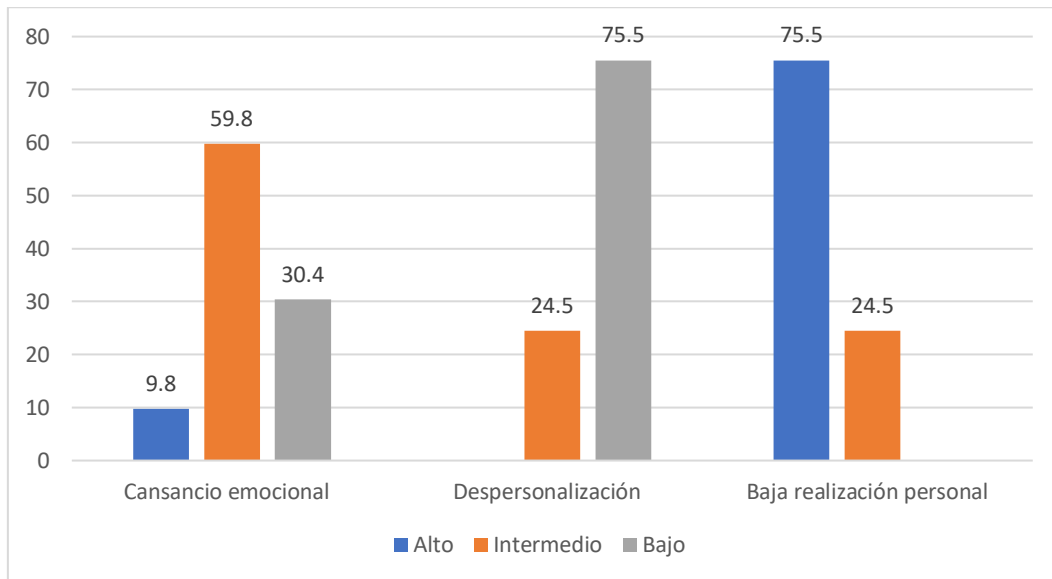
Nivel de las dimensiones estrés en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil

Dimensiones	Niveles					
	Alta		Intermedio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Cansancio emocional	10	9.8	61	59.8	31	30.4
Despersonalización	0	0.0	25	24.5	77	75.5
Realización personal	77	75.5	25	24.5	0	0.0

Nota: Cuestionario de estrés

n=102

Figura 2: Nivel de las dimensiones del estrés



Los resultados de la tabla y figura 2 referida a las dimensiones del estrés, se puede evidenciar que un poco más de la mitad de la muestra evaluada 59,8% obtuvieron una puntuación que los ubica en el nivel intermedio de cansancio emocional, respecto a la dimensión despersonalización tres cuartas partes de la muestra representado por el 75.5% consideran tener un nivel bajo en esta dimensión y en cuanto al realización personal la mayor parte de los evaluados 75.5% obtuvieron una puntuación que los ubica en el nivel alto.

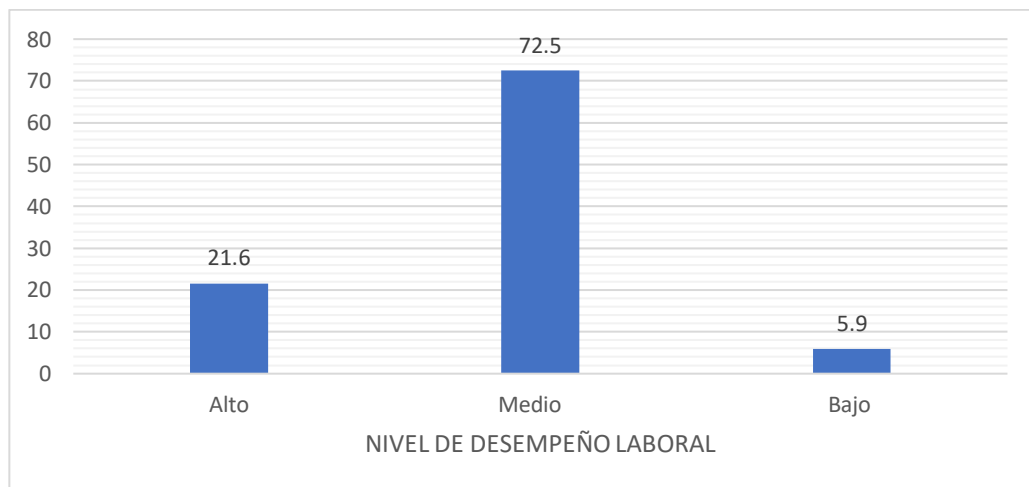
Tabla 3.

Nivel de desempeño laboral en los equipos de trabajo en área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil

Nivel	Rango de puntajes	f	%
Alto	57 – 85	22	21.6
Medio	29 – 56	74	72.5
Bajo	0 - 28	6	5.9
Total		102	100.0

Nota: Cuestionario de desempeño laboral

Figura 3 Nivel de desempeño laboral



En relación al nivel de desempeño laboral, los resultados de la tabla y figura 3 permiten señalar que existe una predominancia de un nivel medio según el 72.5% de la autoevaluación realizada por los integrantes de los equipos de trabajo en área covid, seguido de 21.6% que considera que es alto su desempeño y sólo el 5.9% de la muestra calificó como bajo.

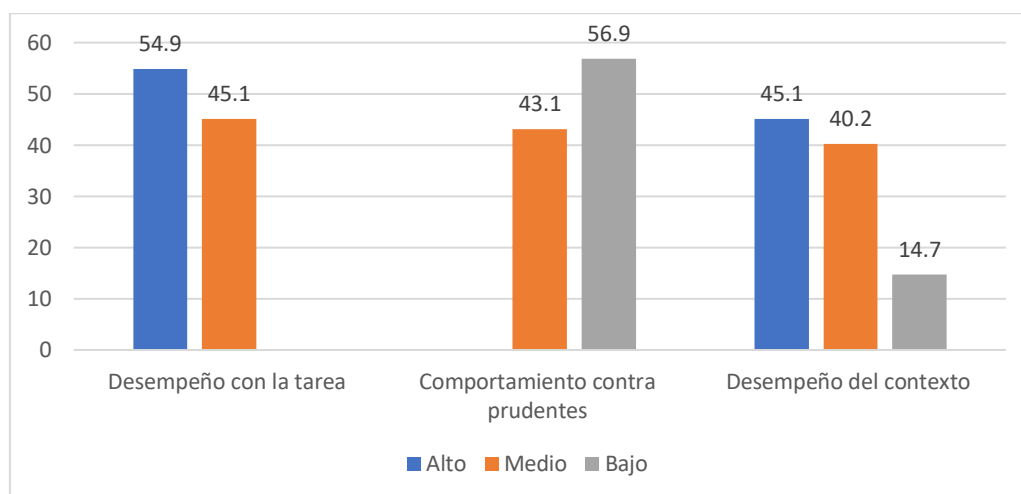
Tabla 4.

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en los equipos de trabajo del área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil

Dimensiones	Niveles					
	Alta		Medio		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño con la tarea	56	54.9	46	45.1	0	0.0
Comportamiento contra prudentes	0	0.0	44	43.1	58	56.9
Desempeño del contexto	46	45.1	41	40.2	15	14.7

Nota: Cuestionario de desempeño laboral *n=102*

Figura 4 Nivel de las dimensiones del desempeño laboral



Los resultados que se muestran en la tabla 4 y figura 4, referida al nivel de las dimensiones del desempeño laboral, se puede evidenciar que un poco menos de la mitad, 45,1% obtuvo puntuación que lo ubicó en el nivel medio de la dimensión desempeño de la tarea, el 56,9% considera en un nivel bajo la dimensión comportamientos contra prudentes y el 45.1% manifiesta tener un nivel alto de desempeño en el contexto

Comprobación de hipótesis

Prueba de Normalidad de los datos

Tabla 5.

Coefficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de las variables estrés y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,087	102	,000
Cansancio emocional	,091	102	,000
Despersonalización	,167	102	,000
Realización personal	,112	102	,000
Desempeño laboral	,081	102	,001
Desempeño de la tarea	,199	102	,000
Comportamiento contra prudentes	,277	102	,000
Desempeño del contexto	,151	102	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Las puntuaciones del estrés y el desempeño laboral presentan una distribución normal

Criterios de decisión estadística

Si $p < .05$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .05$: Se acepta la Ho.

Decisión estadística:

Se rechaza la Ho, dado que las puntuaciones obtenidas indican que los datos no provienen de una distribución normal.

Interpretación:

En el análisis inferencial del coeficiente kolmogorov smirnov de las puntuaciones de la variable estrés y desempeño laboral de los equipos de trabajo del área covid - 19, así como en sus dimensiones se encontró un p-valor $< .05$; lo que significa que se rechaza la Ho, que plantea que los datos siguen una distribución normal. Por tanto, para el análisis correlacional entre las variables y dimensiones

debe aplicarse el estadígrafo no paramétrico de coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid -19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador 2021,

Tabla 6.

Coeficiente de Correlación de Spearman entre el estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en el área de Covid – 19.

		Desempeño laboral
Estrés	Rho Spearman	-,532**
	Sig.	<,000
	d	Mediano
	N	102

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

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

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Ho: No relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid 19 de un Hospital de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

Criterio de decisión estadística:

Si $p < .01$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .01$: Se acepta la Ho.

Decisión estadística: Se rechaza la Ho a nivel de significación de .01.

Interpretación:

En la tabla 6, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre las variables estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en el área de Covid – 19, se encontró un p -valor $< .01$; por lo tanto se rechaza la Ho; lo cual evidencia

que existe una relación estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto mediano entre el estrés y el desempeño laboral ($\rho = -.532$; $p < .01$); es decir que en la medida que personal que labora en el área de covid – 19 del hospital tenga menores niveles de estrés mayor desempeño laboral tendrá

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 7.

Coefficiente de correlación de Spearman entre el cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral

		Desempeño con la tarea	Comportamiento contra prudentes	Desempeño con el contexto	Desempeño laboral
cansancio emocional	Rho Spearman	-,496*	,101	-,462**	-,584*
	Sig. (bilateral)	<,05	>.,311	<,001	<,049
	D	Moderado	No hay	Moderado	Moderado
	N	102	102	102	102

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral

Ho: No existe relación significativa entre el cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla 7, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión cansancio emocional y las dimensiones del desempeño laboral, se encontró un p -valor $< .05$; por lo tanto, se rechaza la Ho; lo cual evidencia que existe una relación estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto moderado entre el cansancio emocional con las dimensiones: desempeño con la tarea ($\rho = -.496$; $p < .05$) y desempeño del contexto ($\rho = -.462$; $p < .05$), no encontrándose correlación con la dimensión comportamientos contra prudentes ($\rho = .101$; $p > .05$), asimismo podemos evidenciar correlación inversa

significativa entre la dimensión cansancio emocional y la variable desempeño laboral ($Rho = -.584$; $p < .05$). Es decir que en la medida que personal del área de covid 19 maneje y exprese con coherencia sus emociones y se sienta menos agotado emocionalmente tendrá un mejor desempeño en sus labores.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 8.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral

		Desempeño con la tarea	Comportamiento contra prudentes	Desempeño con el contexto	Desempeño laboral
Despersonalización	Rho Spearman	-,412**	-,097	-,419**	-,594**
	Sig. (bilateral)	<,01	>.,756	<,01	<,01
	D	Moderado	No hay	Moderado	Moderado
	N	102	102	102	102

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

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

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla 8, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral, se encontró un p -valor $< .01$; por lo tanto, se rechaza la H_0 ; lo cual evidencia que existe una relación estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto moderado entre la despersonalización con las dimensiones: desempeño con la tarea ($Rho = -.412$; $p < .01$) y desempeño del contexto ($Rho = -.419$; $p < .01$), no encontrándose correlación con la dimensión comportamientos contra prudentes ($Rho = -.097$; $p > .05$), asimismo podemos evidenciar correlación significativa entre

la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral ($Rho = -.544$; $p < .01$). Es decir que en la medida que personal del área de covid 19 desarrollo menos actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan mayor desempeño en las tareas y del contexto tendrán los trabajadores.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 9.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral

		Desempeño con la tarea	Comportamiento contra prudentes	Desempeño con el contexto	Desempeño laboral
Realización personal	Rho Spearman	,312**	,277	,349**	,513**
	Sig. (bilateral)	<,01	<,01	<,01	<,01
	D	Pequeño	Pequeño	Pequeño	Pequeño
	N	102	102	102	102

Nota: d: Tamaño del efecto; N: Muestra

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

Prueba de Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral

Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla 9, se observa que en el análisis inferencial de la correlación entre la dimensión realización personal y las dimensiones del desempeño laboral, se encontró un p -valor $< .01$; por lo tanto, se rechaza la H_0 ; lo cual evidencia que existe una relación estadísticamente significativa con tamaño del efecto pequeño entre la realización personal con las dimensiones: desempeño con la tarea ($Rho = .312$; $p < .01$), desempeño del contexto ($Rho = .349$; $p < .01$) y el

comportamientos contra prudentes ($Rho=.277$; $p<.01$), asimismo podemos evidenciar correlación significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral ($Rho=.513$; $p<.01$). Es decir que en la medida que personal del área de covid 19 se sienta realizado en sus labores encomendadas mejor desempeño con el trabajo tendrá.

V. DISCUSIÓN

El estrés y la relación con el desempeño laboral es de gran interés de estudio para las empresas que brindan servicio en atención a personas, actualmente se han presentado estudios donde se pueden observar efectos negativos y positivos para la organización.

En la presente investigación se revisan los hallazgos encontrados dentro del estudio que dan como respuesta al objetivo general que indica determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19, evidenciándose que el estrés y el desempeño laboral si tienen relación significativa en el personal que labora dentro del hospital en el área covid-19; esto significa que en la medida que los trabajadores tengan niveles altos de estrés en los aspectos de agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización pueden llegar a tener una tendencia baja en su desempeño laboral.

Esto coincide con lo encontrado Barraza et al (2009), donde nos indica que La presencia del agotamiento emocional y la baja realización dentro de los médicos internos que laboran en un hospital tienen una relación significativa en el desempeño que estos se encuentren ejecutando dentro de la entidad hospitalaria, afectando la productividad de la institución. A mayor agotamiento emocional menor productividad en el personal. Así mismo en el estudio realizado por Aguaguña y Villarroel (2020) donde se realizó el análisis de las tres dimensiones del estrés y se determinó que existe un alto porcentaje de despersonalización en los profesionales de salud, lo cual genera un desequilibrio en el profesional tanto a nivel personal como en el cumplimiento de las labores del profesional dentro de la organización. Por lo tanto, esto genera el surgimiento de los sentimientos negativos pudiendo presentarse la indiferencia del personal sanitario hacia sus pacientes. Adicionalmente estos hallazgos se fundamentan con nuestra teoría de Maslach (1981) del desgaste profesional donde nos menciona que el profesional de salud se enfrenta a situaciones estresantes propios de la profesión al encontrarse a jornadas largas de trabajo, y su constante vivencia frente al dolor convirtiéndose en factores que provocan una pérdida de la personalidad del profesional sanitario siendo un obstáculo para alcanzar el buen desempeño laboral. Por otro lado

también nos fundamentamos en la teoría de Koopmans et al (2014) que los comportamientos que sobresalen en el trabajador de forma positiva se convierten en fortalezas para la organización y estos facilitan para alcanzar los objetivos establecidos.

Respecto al primer objetivo específico sobre determinar la relación entre el agotamiento emocional y las dimensiones del desempeño laboral, según el personal evaluado lo cual evidencia que existe una relación estadísticamente significativa inversa con tamaño del efecto moderado entre el cansancio emocional con las dimensiones. Es decir que en la medida que el personal del área de covid 19 utilice y exprese con coherencia sus emociones y se sienta menos agotado emocionalmente tendrá un mejor desempeño en sus labores

Los resultados encontrados son similares a los que se realizaron por García et al (2020) quienes se encontraron con la búsqueda de los estresores en el personal sanitario en relación al entorno donde laboran, donde nos indican que la presencia del estrés o agotamiento emocional tiene relación con la sobrecarga laboral o el desempeño, dando como resultado que el personal de salud al tener mayor agotamiento emocional por la carga laboral establecida genera una disminución del desempeño laboral. Por otro lado también nuestros hallazgos se relacionan con el estudio realizado de Among et al (2018) donde nos indican que el desgaste profesional se caracteriza por el agotamiento emocional y es encontrado con frecuencia en el personal de salud propiciado por factores propios de la organización, originando problemas en el desempeño laboral de los trabajadores.

Referente al segundo objetivo específico es Determinar la relación entre despersonalización y las dimensiones del desempeño laboral, es decir que en la medida que el personal de salud del área de covid 19 presente menos actitudes negativas, duras y/o crueles hacia quienes reciben los servicios generan un mayor desempeño en las tareas y del contexto tendrán dichos trabajadores. Así mismo estos resultados los relacionados con los obtenidos por Quitan y Tarqui (2019) donde su desempeño laboral fue muy bajo y una despersonalización alta con valores de 70.2% donde el personal no recibe

capacitaciones y posee una baja realización personal, donde lo comparamos a nuestro estudio que obtuvo también un porcentaje alto de 75.5% en despersonalización de los trabajadores sanitarios. Es así que ambos estudios poseen resultados similares.

Adicionalmente estos hallazgos se relacionan con el estudio efectuado en Perú por Arias et al (2017), donde se encontró un porcentaje alto en el personal de salud en la dimensión de la despersonalización, concibiéndola como un mecanismo que presenta el personal de salud como defensa para hacerle frente al estrés, es muy probable que estos profesionales se enfrenten a altas cargas laborales, es decir alta demanda de trabajo, actividades riesgosas, buscando un distanciamiento hacia el paciente, disminuyendo el desempeño laboral. Es la misma situación que están padeciendo los profesionales de áreas covid. Adicionalmente podemos relacionar estos resultados a la teoría de Koopmans et al (2014), donde nos menciona que el rendimiento laboral se caracteriza por las conductas notables que el trabajador pueda controlar, dichas conductas pueden atribuir de forma positiva o negativas al sistema de salud, por lo tanto al encontrarse valores donde nos muestra la presencia de la dimensión de la despersonalización afecta al desempeño de forma negativa, afectando a quienes son los acreedores del servicio de salud e impidiendo el logro de objetivos y metas establecidas.

En lo referente al tercer objetivo específico Establecer la relación entre la realización personal y las dimensiones del desempeño laboral pudimos encontrar que en la medida que personal del área de covid 19 se sienta realizado en sus labores encomendadas presenta un mejor desempeño con el trabajo.

Las limitaciones de la investigación están centradas en la ausencia de la distribución del personal de salud, por lo tanto esta investigación se puede extender donde se incluya un análisis por grupos de profesionales de salud, Al i mismo tiempo se puede incluir las características demográficas de los mismos, pudiendo agruparlos por edad y sexo. El aporte en esta investigación

es un estudio de gran interés frente a una pandemia la cual nos enfrentamos el personal de salud, nos ayuda a determinar las problemáticas que presentan las organizaciones frente a una gran demanda de pacientes y la importancia de prevenir la presencia del estrés en el talento humano de los profesionales sanitarios.

VI. CONCLUSIONES

1. En el estudio podemos concluir que los resultados obtenidos el nivel del estrés al ser analizada de manera particular en encuentra en el nivel intermedio con valores del 68.6 % de la población en estudio.
2. En las dimensiones del desempeño laboral al estudiarla nos muestra que nuestra población estudiada manifiesta un nivel medio en un 72.5%. Así podemos concluir que tienen relación las variables estudiadas de manera inversamente proporcional.
3. Al analizar la relación entre el cansancio emocional y la del desempeño en el trabajo se consiguió una relación inversa, al explicar mejor nos dice que cuando el personal asistencial controle y exprese sus sentimientos y sus emociones, es decir se sienta menos desgastado en su lugar de trabajo, este incrementará su nivel de desempeño laboral.
4. En el estudio se obtuvo que la dimensión la despersonalización laboral con la variable desempeño laboral mantienen una relación contrapuesta, es decir si los trabajadores poseen menos comportamientos o actitudes negativas en el puesto de trabajo se obtendrá un mejor desenvolvimiento dentro del área de trabajo. Al indicar valores como resultado las dimensiones del estrés se observaron que la despersonalización y la baja realización personal se encuentra en los niveles de intermedio y alto con porcentajes representativos del 24. 5% y 75.5% respectivamente.
5. En la tesis al analizar la dimensión de la realización personal con la del desempeño, podemos evidenciar que se mantiene una correlación directa entre ambas, es decir si el empleado se encuentra mas realizado, mas capacitado, mas preparado para afrontar las situaciones laborales este tendrá un desempeño alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los profesionales de salud mejorar la comunicación con sus jefes directos, sus compañeros de trabajo y expresar de forma sincera la situación personal que está atravesando dentro del área de trabajo, para poder solucionar el problema de forma oportuna y tomar decisiones inmediatas para disminuir los niveles del estrés.
2. A las jefaturas de enfermería y directores médicos se recomienda que dentro de las jornadas de trabajo autorizar que se realice las pausas activas dentro del área, para mejorar el desempeño laboral. Así mismo trabajar habilidades y destrezas de cada uno de los profesionales dentro de su ámbito laboral. Para mejorar el desempeño del personal en sus áreas.
3. El los gerentes del sector hospitalario se recomienda la elaboración de programas de capacitación con temas actualizados e de gran impacto, e incentivar al personal que debe realizarlos de forma obligatoria, de esta forma el personal se sentirá más realizado profesionalmente mejorando sus actividades en la institución.
4. A los funcionarios se les aconseja realizar actividades extra laborales entre compañeros, manejar momentos de relajación dentro de las jornadas laborales, establecer metas a corto plazo alcanzables, con el objetivo de eliminar la presencia de cansancio emocional, despersonalización y baja realización.

REFERENCIAS

- Abate, HK., Mekonnen, CK. (2021). Job Satisfaction and Associated Factors Among Health Care Professionals Working in Public Health Facilities in Ethiopia: A Systematic Review. *J Multidiscip Healthc.*14:821-830
<https://doi.org/10.2147/JMDH.S300118>
- Acosta Torres, J., Morales Viera, L., Álvarez Gutiérrez, G., & Pino Álvarez, Y. (2019). Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 18(2), 336–345.
<http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2095>
- Among, B., Of, D., Sector, A. P., In, H., & Hidalgo, S. O. F. (2018). Burnout en médicos de un hospital del sector público en el estado de hidalgo. 161–172.
- American Psychological Association, (2010). El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos.
<https://www.apa.org/topiccs/stress/estresproblema>
- Arias Gonzales, J., Covinos Gallardo, M. (2020). Diseño y metodología de la investigación. (1ª ed.). Enfoques Consulting EIRL. http://Arias-CovinosDiseño_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias-gómez, J., Villasís-keever, M. Á., & Miranda-, M. G. (2016). El protocolo de investigación III : la población de estudio The research protocol III . Study.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
- Bernal, C. (2010). Metodología de investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3a ed.). Editorial Pearson educación, Colombia. <http://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Bravo Paniagua,T., Valenzuela Gonzales, S., (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. Centro Medición MIDE UC, (Chile) e Instituto Nacionalpara la Evaluación de la Educación (INEE), México. Cuadernillo técnico de evaluación educativa, 1(1), 1-39. <https://www.inee.edu.mx/wpcontent/uploads/2019/08/P2A355.pdf>

- Branham, L. (2000). Keeping the people who keep you in business: 24 ways to hang on to your most valuable talent (1a ed.). Amacom, USA. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)60575-9](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)60575-9)
- Bianchini Matamoros, Marylin. (1997). El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 13-14(2-1-2), 189-192. Retrieved October 19, 2021, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017&lng=en&tlng=es
- Castillo, G., Rosas, L., Cajías, P., & Escobar, K. (2019). Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador. *Ciencia y Salud*, 11(2), 79–89. <https://dx.doi.org/10.22519/21455333.1282>
- Clave, P. (2013). Revista de Actualización Clínica estudios de correlacion. 1690–1694. Villacis-lópez, d., & gonzález, r. (n.d.). en dos proyectos constructivos en quito-ecuador comparative study of work performance in two construction projects in quito-ecuador. 4(1), 1–13. digital marketing as a tool for labor performance in the ecua-. (2018). 103–109.
- Durán, s., garcía, j., parra margel, a., garcía velázquez, m. d. r., & hernandez-sánchez, i. (2018). estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 27–44. <https://doi.org/10.17981/culteducosoc.9.1.2018.02>
- Espinoza, D., Katheryne, S., Alva, C., Alicia, F., Rodríguez, C., Alicia, F., & Alva, C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- García M, & Gil M. (2016). *El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. Persona [revista en Internet] 2016 [acceso 30 de julio de 2021]; 19: 11-30.* <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

- Gerardo, F., & Od, A. (2017). *Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad Effectiveness and efficiency of technological research at the university*. July.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Síndrome De Burnout) En Profesionales De Enfermería. *Revista Electrónica Internacinal PSY*, 1(1), 19–33. <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gómez Sánchez, M. C., Álamo Santos, M. C., Amador Bohórquez, M., Ceacero Molina, F., Mayor Pascual, A., Muñoz González, A., & Izquierdo Atienza, M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 55(215), 52–62. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2009000200005>
- Gorriti Bontigui, M. (2011). La Evaluación del Desempeño: Análisis, retos y propuestas . Una aplicación a la Comunidad Autónoma de Aragón. *Monografías de La Revista Aragonesa de Administración Pública*, 297–320. <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/Instituto AragonesAdministracionPublica/Documentos/docs2/Instituto>
- H . ammarskjold, D. (2016). *Orientación a resultados . Eficacia , eficiencia y calidad en el servicio*
- Hugo, V. (2018). Desgaste profesional. Un problema no resuelto. *Archivos de Pediatría Del Uruguay*, 89(2), 76–77. <https://doi.org/10.31134/ap.89.2.1>
- Lerin, F. J. G., Gamboa, J. P., Botella, P. R., & Silla, J. M. P. (2007). La Empleabilidad Y La Iniciativa Personal Como Antecedentes De La Satisfaccion Laboral. *Working Papers. Serie EC, May 2014*, 1–26. <http://ideas.repec.org/p/ivi/wpasec/2007-01.html>
- López Franco, M., Rodríguez Núñez, A., Fernández Sanmartín, M., Marcos Alonso, S., Martinón Torres, F., & Martinón Sánchez, J. M. (2005). Síndrome de desgaste profesional en el personal asistencial pediátrico. *Anales de Pediatría*, 62(3), 248–251. <https://doi.org/10.1157/13071839>
- Marisol, E., Quijije, M., Gustavo, Y., Tomalá, S., Marianella, L., & Cedeño, A.

- (2021). *Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19 Work stress in health personnel in times of COVID-19 Estresse no trabalho do pessoal de saúde em tempos de COVID-19*. 3. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Marsollier, R. G. (2013). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. 1–10.
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1, 52–57.
- Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de Corte Transversal*. September. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Mesa, N. (2019). Influencia De La Inteligencia Emocional Percibida En La Ansiedad Y El Estrés Laboral De Enfermería. *ENE Revista de Enfermería*, 13(3), 1–26. <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v13n3/1988-348X-ene-13-03-e13310.pdf>
- Mieles, C. P. (2019). *Factores de Estrés Laboral y Efectos en la Salud: Modelo Desbalance Esfuerzo Recompensa y Modelo Demanda Control*. 1–25. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4086/1/T-UIDE-2300.pdf>
- Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). Estrés Laboral En Personal Médico Y Enfermería De Atención Primaria Ante La Emergencia Sanitaria Por Covid-19. *Perfiles*, 1(25), 13–23. <https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109>
- Müggenburg, M., & Pérez, I. (2007). Los maestros escriben Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, 4(1), 35–38. <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 27(3), 172–178. <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2017.02.008>
- Quispe, A. M., Pinto, D. F., & Mariella, R. (2020). *Metodologías cuantitativas :*

- Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R Quantitative methods : Sample size calculation with STATA and R.* 13(1), 78–83.
- Ramírez, M. R. (2019). *Burnout y su relación con rasgos de personalidad en una muestra de médicos del sur del ecuador.* 261–270.
- Ramesh. N., Siddaiah, A., Joseph, B. (2020). Tackling corona virus disease (COVID 19) in workplaces. *Indian. J Occup Environ Med.* 24(1):16–18. 10.4103/ijoem.IJOEM_49_20. doi: 10.4103/ijoem.IJOEM_49_20
- Rippon, D., McDonnell, A., Smith, M., McCreddie, M., Wetherell, M. (2020) A grounded theory study on work related stress in professionals who provide health & social care for people who exhibit behaviours that challenge. *PLoS ONE* 15(2): e0229706. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229706>
- Robbins, S.; Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional.* (15a ed.), Pearson, México, 2013 ISBN: 978-607-32-1980-8 https://www.pucesa.edu.ec/wpcontent/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Salazar Raymond, M., Icaza Guevara, M., Alejo Machado, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad,* 10(1), 305-311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=es)
- Santiago Bazán, C., (2020). El Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación en tiempos de pandemia COVID-19 en Perú. *Revista Cuerpo Médico HNAAA.* 13(4)2020. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.134.784>
- Seiya, Collins. (2020). Chapter three research methodology 3.1. https://www.researchgate.net/publication/339122986_chapter_three_research_methodology_31
- Sánchez Jacas, I. (2017). La planeación estratégica en el Sistema de Salud cubano. *Medisan,* 21(5), 635–641.
- Universitaria, E. N. D. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa : Consensos y Disensos.* 13, 102–122.

- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Soratto, J., Cunha Fernandes, S., Fontanella Martins, C., Damiani Tomasi, C., Brasil Zanini, T., Pattrig Fertoni, H. (2018). Job satisfaction and dissatisfaction among family health strategy professionals in a small city of Southern Brazil; *Rev. CEFAC*, 20(1):69-78. <https://doi.org/10.1590/1982-0216201820111117>
- Sorbello, M., El-Boghdady, K., Di Giacinto, I., (2020). The Italian coronavirus disease 2019 outbreak: recommendations from clinical practice. *Anaesthesia*;75(6):724–732. doi: 10.1111/anae.15049. Stenbacka, C. (2001). Qualitative research requires quality concepts of its own. *Management Decision*,39(7), 551-555.<http://www.sciepub.com/reference/220652>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273.
- Trigo, L., Del Río, A., Vilella, A., & Castro, P. (2021). Fundamentos para el aislamiento de alto nivel. *ClinicalKey*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2021, de <https://www.clinicalkey.es/#!/content/book/3-s2.0-B9788490228227000544?scrollTo=%23hI0000382>
- Tripathi, R. Jain, P., Jom, I. (diciembre, 2019). Occupational Stress And Its Effect On Job Performance : A Case Study Of Medical House Officers. *Journal of Management*, 8(2), EOI : eoi.citefactor.org/10.11224/IUJ.07.02.19
- The Nine Dimensions of Employee Motivation & Satisfaction. (2018), recuperado el 30 de marzo. Retrieved from <https://study.com/academy/lesson/the-ninedimensions-of-employee-motivation-satisfaction.html>.

- Zhang, W., Wang, K., Yin, L. (2020). Mental health and psychosocial problems of medical health workers during the COVID-19 epidemic in China. *Psychother Psychosom*;89(4):242–250. doi: 10.1159/000507639
- Zhang, Y., Zhang, J., Li, J. (2018). The effect of intrinsic and extrinsic goals on work performance. *Pers Rev*; 47(4):900–912. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2017-0086>
- Zuñiga Cristobal, C.; (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120, <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>, <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA COVID-19

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Profesional

La presente investigación, tiene como objetivo evaluar el desgaste profesional que presenta el personal de salud en contextos universitarios de Piura. La participación de esta investigación es de forma voluntaria, toda la información recogida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Las respuestas serán anónimas y se codificarán usando números de identificación.

¿Estás dispuesto a participar?

Si	
No	

Señale en el recuadro ubicando el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes	
5	Creo que estoy tratando con algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.	
16	Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	

FICHA TÉCNICA DEL CONTROL INTERNO

I. DATOS GENERALES

Nombre:	Cuestionario
Autor:	Blanca Jordán
Fecha:	Octubre 2021
Dimensiones:	Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.
N de ítems:	22 ítems
Aplicación:	Personal asistencial
Nivel de aplicación:	Individual
Duración:	10 minutos aproximadamente



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA COVID-19

Escala del desgaste profesional del personal de salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Profesional

La presente investigación, tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral que presenta el personal de salud en contextos universitarios de Piura. La participación de esta investigación es de forma voluntaria, toda la información recogida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Las respuestas serán anónimas y se codificarán usando números de identificación.

¿Estás dispuesto a participar?

Si	
No	

Señale en el recuadro ubicando el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

	Desempeño en la tarea	
1	Planifiqué mi trabajo en tiempo y forma antes de realizarlo.	
2	Priorice las actividades según el grado de importancia	
3	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran	
4	Cumplo con mis tareas concentrándome en mi capacidad sin que se vea afectadas por problemas personales.	
5	Mis actividades las realizo basándome en el conocimiento científico estudiado	
	Comportamientos contraproducentes	
6	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	
7	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	
8	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo	
9	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas	
10	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	
	Desempeño en el contexto	
11	Tuve la iniciativa de gestionar procesos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales	
12	Aplique mis conocimientos frente a situaciones desafiantes dentro de mis funciones	
13	Estoy en constantes capacitaciones para mantener mis habilidades laborales actualizadas	
14	Participé activamente de las reuniones laborales, aportando con soluciones creativas	

FICHA TÉCNICA DEL CONTROL INTERNO

I. DATOS GENERALES

Nombre:	Cuestionario
Autor:	Blanca Jordán
Fecha:	Octubre 2021
Dimensiones:	Desempeño en la tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes
N de ítems:	14 ítems
Aplicación:	Personal asistencial
Nivel de aplicación:	Individual
Duración:	10 minutos aproximadamente

Anexo 2. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación del estrés en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES		
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100			
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			90				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				90			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																				90			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				90			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				90			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 90

Evaluación cualitativa: Excelente



MIEMBRO ASOCIADO por:
RODY ECUADOR
SANTACRUZ YÉPEZ

Motr.: Rody Santacruz Yépez

DNI: 0914602388

Teléfono: 0997137152

E-mail: resy_ecu@hotmail.com



Título: Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación del desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			93		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				93	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				93	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				93	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				93	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				93	
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos-científicos de la investigación.																				93	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				93	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				93	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, ~~Noviembre~~ del 2021.

Evaluación numérica: 93

Evaluación cualitativa: Excelente



ciencia sustentable para:
RODY ECUADOR
SANTACRUZ YEPEZ

Mgr.: Rody Santacruz Yépez

DNI: 0914602388

Teléfono:0997137152

E-mail: resy_ecu@hotmail.com



Título: Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación del estrés en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021.



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
ASPECTOS DE VALIDACION																							
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																						94
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																						94
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						94
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						94
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						94
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						94
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																						94
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						94
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						94

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 94

Evaluación cualitativa: Excelente


Luis Joel Álvarez Izquierdo

Mgtr.: Luis Joel Álvarez Izquierdo

DNI: 1207079193

Teléfono: 0939786925

E-mail: leoneljoel16@yahoo.com

 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
Lcdo. Luis Álvarez Izquierdo
Reg.: 1013-2016-1660047



Título: Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación del desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			93		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				93	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				93	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				93	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				93	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				93	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																				93	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				93	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				93	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021.

Evaluación numérica: 93

Evaluación cualitativa: Excelente


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Luis Joel Álvarez Izquierdo
Reg. 1013-2016-1060047

Mgtr.: Luis Joel Álvarez Izquierdo

DNI: 1207079193

Teléfono: 0939786925

E-mail: leoneljoel16@yahoo.com

Título: Estrés y desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario para la determinación del desempeño laboral en equipos de trabajo en área covid-19 de un Hospital de Guayaquil, Ecuador 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			88		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			88		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			88		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			88		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			88		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			88		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																			88		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			88		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			88		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, Noviembre del 2021
Evaluación numérica: 88
Evaluación cualitativa: Excelente



Mónica Ochoa G.
Médico Pediatra
Reg. 204460305
3696

Mgr. Monica Ochoa
DNI:0932170626
Teléfono: 0932170626
E-mail: mochoa@hotmail.com

Anexo 3. Procesos de Confiabilidad

Variable: Estrés

Instrumento	N° ítems	Resultados
Cuestionario	22	Alfa Cronbach: 0.875

Variable: Desempeño Laboral

Instrumento	N° ítems	Resultados
Cuestionario	14	Alfa Cronbach: 0.780

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	62,4000	201,378	,615	.	,779
VAR00002	60,8000	209,067	,650	.	,781
VAR00003	63,1000	213,878	,297	.	,799
VAR00004	62,8000	227,511	,087	.	,810
VAR00005	62,8000	208,178	,530	.	,785
VAR00006	63,6000	188,489	,779	.	,765
VAR00007	62,4000	183,600	,761	.	,764
VAR00008	63,7000	193,122	,835	.	,766
VAR00009	63,5000	193,611	,676	.	,773
VAR00010	64,5000	253,611	-,408	.	,832
VAR00011	63,8000	192,400	,763	.	,768
VAR00012	63,7000	237,122	-,083	.	,815
VAR00013	64,2000	189,067	,834	.	,763
VAR00014	64,1000	218,544	,627	.	,788
VAR00015	59,7000	243,567	-,301	.	,816
VAR00016	59,7000	240,456	-,167	.	,816
VAR00017	60,0000	220,222	,372	.	,794
VAR00018	60,2000	256,622	-,473	.	,834
VAR00019	59,4000	228,267	,450	.	,797
VAR00020	59,8000	226,622	,140	.	,805
VAR00021	59,7000	222,900	,297	.	,797
VAR00022	61,1000	218,100	,561	.	,789

Anexo 4. Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente estrés laboral	El estrés al manifestarse de forma prolongada en el trabajo, genera una respuesta en el ser humano llamada el síndrome de burnout, convirtiéndose en un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo. Maslach (1981).	Es la elaboración de un cuestionario para pedir el nivel de estrés que se presenta en el personal de salud que labora en un hospital de guayaquil, ecuador.	Agotamiento emocional	Disminución o perdida de los recursos emocionales	0= nunca. 1= pocas veces al año. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes. 4= una vez a la semana. 5= unas pocas	test de síndrome de burnout de Maslach(1981).
			Despersonalización	Actitudes Negativas		

			Baja realización personal	Negativismo en la percepción Laboral.	veces a la semana. 6= todos los días.	
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Son aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo, los cuales atribuyen resultados positivos/y o negativos a la Organización. (Koopmans et al, 2014)	Es un cuestionario para medir el desempeño laboral en el personal de salud.	Desempeño en las tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación y Organización del trabajo. • Orientación a los resultados • Priorización del trabajo • Eficiencia Laboral 	0= nunca. 1= pocas veces al año. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes.	Instrumento de desempeño laboral individual de Koopmans 2014.

			Desempeño en el context	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Tareas laborales desafiantes • Actualización de conocimientos laborales • Soluciones creativas 	<p>4= una vez a la semana. 5= unas pocas veces a la semana. 6= todos los días.</p>	
			Comportamientos Contraproducentes	<ul style="list-style-type: none"> • Negatividad • Conductas que dañan a la Organización 		

Anexo 5. Matriz de Consistencia

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable independiente Estrés	Agotamiento emocional	Disminución o pérdida de los recursos emocionales	<p>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.</p> <p>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</p> <p>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</p> <p>Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.</p> <p>Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.</p> <p>Me siento frustrado o frustrada en mi trabajo</p> <p>Creo que trabajo demasiado.</p> <p>Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.</p> <p>Me siento al límite de mis posibilidades</p>	Ordinal 0= Nunca 1=Pocas veces o menos 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes.
	Despersonalización	Actitudes Negativas	<p>Creo que estoy tratando con algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.</p> <p>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente</p> <p>Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</p> <p>No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes.</p> <p>Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas</p>	
	Baja realización personal	Negativismo en la percepción Laboral	<p>Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes.</p> <p>Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.</p> <p>Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.</p> <p>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</p> <p>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.</p> <p>Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis pacientes.</p> <p>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</p> <p>En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</p>	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable dependiente Desempeño laboral	Desempeño en las tareas	Planeación y Organización del trabajo. Orientación a los resultados. Priorización del trabajo. Eficiencia Laboral.	Planifiqué mi trabajo en tiempo y forma antes de realizarlo. Prioricé las actividades según el grado de importancia Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidieran. Cumplo con mis tareas concentrándome en mi capacidad sin que se vea afectadas por problemas personales. Mis actividades las realizo basándome en el conocimiento científico estudiado.	Ordinal 0= Nunca 1=Pocas veces o menos 2=Una vez al mes o menos 3=Unas pocas veces al mes.
	Comportamientos Contraproducentes	Negatividad Conductas que dañan a la Organización	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. Agrandé problemas que se presentaron en el trabajo. Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	
	Desempeño en el contexto	Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimientos laborales. Soluciones creativas	Tuve la iniciativa de gestionar procesos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Aplique mis conocimientos frente a situaciones desafiantes dentro de mis funciones. Estoy en constantes capacitaciones para mantener mis habilidades laborales actualizadas. Participé activamente de las reuniones laborales, aportando con soluciones creativas.	