



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
ASISTENCIAL GRUPO DEL SUR MOQUEGUA, AÑO
2023**

PRESENTADA POR

BACH. BIANCA VICTORIA DIAZ HUAMANI

BACH. PATRICIA PILAR HURTADO ARI

ASESOR

DRA. ARELIZ IRMA COLQUE JARA

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

MOQUEGUA – PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2 Definición del problema.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.	13
1.4 Justificación y limitaciones de la investigación.	14
1.5 Hipótesis de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación.	17
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Marco conceptual.	27
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	28
3.1. Tipo de investigación.	28
3.2. Diseño de investigación.	28
3.3. Población y muestra.	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
4.1 Presentación de resultados por variables.....	32
Tabla 1: Nivel de estrés laboral.....	32
Tabla 2: Nivel de Agotamiento emocional.....	33

Tabla 3: Nivel de Despersonalización.....	33
Tabla 4: Nivel de Realización personal.....	34
Tabla 5: Nivel de Desempeño laboral	34
Tabla 6: Nivel de Desempeño de tarea.....	35
Tabla 7: Nivel de Rendimiento en el contexto	35
Tabla 8: Nivel de comportamiento contraproducente	36
4.2 Contrastación de hipótesis.....	36
Tabla 9: Prueba de normalidad.....	36
Tabla 10: Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.....	37
Tabla 11: Relación entre las dimensiones de estrés laboral y el desempeño laboral	38
4.3 Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXO.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de estrés laboral.....	32
Tabla 2: Nivel de Agotamiento emocional	33
Tabla 3: Nivel de Despersonalización.....	33
Tabla 4: Nivel de Realización personal.....	34
Tabla 5: Nivel de Desempeño laboral	34
Tabla 6: Nivel de Desempeño de tarea.....	35
Tabla 7: Nivel de Rendimiento en el contexto.....	35
Tabla 8: Nivel de comportamiento contraproducente	36
Tabla 9: Prueba de normalidad.....	36
Tabla 10: Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral	37
Tabla 11: Relación entre las dimensiones de estrés laboral y el desempeño laboral ...	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de investigación	28
---	----

RESUMEN

El propósito principal de la investigación "Estrés y desempeño laboral en el Grupo del Sur Moquegua, 2023" es conocer la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral del personal del Grupo del Sur Moquegua en el año 2023. Metodológicamente se utilizó una estrategia aplicada utilizando un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, en la que se aplicó el diseño descriptivo-correlacional. La técnica empleada para este estudio fue la encuesta a través del cuestionario con escala de Likert. Basándose en la distribución de la población, se eligió una muestra conveniente de manera no probabilística en la que se aplicó a 108 profesionales sanitarios del Grupo del Sur. La evaluación de la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante el coeficiente del Alfa de Crobach, que arrojó valores elevados de 0,745 y 0,856. Los hallazgos mostraron una fuerte correlación entre el desempeño laboral y el estrés laboral, llegándose a la siguiente conclusión, se observó una correlación notable entre los aspectos del estrés laboral, incluidos el desgaste emocional, la despersonalización, la realización personal y el rendimiento profesional.

Palabras clave: Estrés, desempeño laboral, Grupo del Sur Moquegua

ABSTRACT

The main purpose of the research "Stress and Job Performance in Grupo del Sur Moquegua, 2023" is to understand the relationship between the level of stress and the job performance of Grupo del Sur Moquegua's personnel in the year 2023. Methodologically, an applied strategy was used with a non-experimental quantitative approach, specifically employing a descriptive-correlational design. The data collection technique involved a survey through a Likert scale questionnaire.

The sample, chosen through a non-probabilistic and convenient approach, consisted of 108 healthcare professionals from Grupo del Sur, based on population distribution. The reliability of the instrument was assessed using the Cronbach's Alpha coefficient, yielding high values of 0.745 and 0.856.

Findings demonstrated a strong relationship between job performance and job-related stress. In conclusion, a notable correlation was observed among various aspects of job-related stress, including emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, and professional performance

Keywords: Stress, job performance, Southern Moquegua Group

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

Hoy en día se evidencia la presentación de múltiples factores ambientales en el trabajo, siendo generadores de estrés en las personas; con altas tasas de desempleo, inestabilidad económica, contratiempos familiares y laborales; estos determinados sucesos influyen desfavorablemente en las personas, que condicionan a que enfrenten tensión en el ambiente laboral, también conocido como “estrés laboral”, en tal sentido, ello; conlleva a las personas a desarrollar bajo desempeño de sus ocupaciones encomendadas.

El fenómeno del estrés laboral se manifiesta de modo significativo en diversos países, siendo Europa el continente con la mayor incidencia, presentando distintos niveles de estrés laboral (Suiza (68%), Noruega y como también Suecia (31%), así como Alemania (28%)), registran elevados índices de estrés laboral. En Latinoamérica, se observa un crecimiento anual en los porcentajes de estrés laboral, destacando Argentina, donde el 65% de la clase obrera de la Capital Federal reconoce haber experimentado estrés laboral, en comparación con el 18% en el resto del país. A nivel nacional, una encuesta realizada a 4,000 trabajadores revela que el 78% ha experimentado en algún momento estrés laboral, atribuido a factores como horas extras, reuniones y compromisos inherentes a sus responsabilidades laborales (Mejía, C. 2019).

El estrés representa un desafío que tiene consecuencias negativas tanto en el bienestar emocional como física de los profesionales de la salud, afectando también la eficiencia de las unidades en las que desempeñan sus funciones (Osorio, J., 2017).

Según la OMS así como la OIT definen al estrés laboral a manera de una serie de manifestaciones que se generan en el cuerpo de cada humano y que, relacionadas con la presencia de factores estresantes derivados claramente del trabajo o del entorno laboral, impactan en la parte física y socioemocional del colaborador. Este estrés laboral no solo afecta la productividad, sino que también se considera una causa tanto directa como indirecta de accidentes laborales. Asimismo, influye en la organización del trabajo, el entorno social y familiar, y provoca cambios en la conducta de los trabajadores, lo que puede llevar a la adopción de conductas como el consumo de drogas, ansiedad, los problemas del sueño y depresión, así como hábitos alimentarios perjudiciales (Tunanñaña, A., 2013).

En el contexto actual, es crucial que tanto las empresas públicas como privadas tengan una comprensión profunda de los elementos que motiva el rendimiento óptimo de sus empleados. Es esencial entender a los trabajadores, ya que su comportamiento negativo en la institución puede generar un ambiente laboral poco tolerado por sus compañeros.

La entidad privada Grupo del Sur reconoce los desafíos comunes enfrentados por empresas tanto públicas, así como las privadas en el Perú. Por ende, se realizó la investigación con el fin de estudiar la correlación entre el estrés y el desempeño laboral del personal asistencial en Grupo del Sur. Como resultado, se propusieron técnicas de disminución del estrés con el propósito de mejorar el rendimiento laboral en los empleados.

Ante este planteamiento, surgió la necesidad de investigar y comprender la analogía entre el estrés respecto al desempeño laboral del personal asistencial en Grupo del Sur. El propósito principal era mejorar la productividad y la excelencia, fomentando un entorno laboral

motivador y desafiante que permitiera a los empleados colaborar de manera efectiva en equipo para alcanzar los objetivos organizacionales.

1.2 Definición del problema.

Problema general

¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?

Problemas específicos

P1. ¿Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional del estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?

P2. ¿Existe relación entre la dimensión despersonalización del estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?

P3. ¿Existe relación entre la dimensión realización personal del estrés laboral y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación.

Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023
- Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

- Determinar la relación entre la dimensión realización personal y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación.

La investigación presente se respalda mediante una justificación teórica, fundamentada en principios científicos de alta confiabilidad académica, especialmente en las teorías psicológicas relacionadas con el estrés laboral respecto al rendimiento en el trabajo. Además, se sustenta y contrasta con una diversidad de teorías respaldadas por antecedentes, enriqueciendo así la investigación y contribuyendo al conocimiento científico.

En cuanto a la justificación desde el enfoque metodológico, la presente investigación se basó en el método científico y adopta un enfoque no experimental, evitando la manipulación del sujeto de investigación. Se emplearon instrumentos validados a nivel internacional y evaluados por expertos, permitiendo al equipo investigador adquirir las competencias necesarias para determinar los objetivos propuestos.

Desde el punto de vista social, la indagación actual aportará científicamente a la institución y la población al demostrar los niveles de estrés en cuanto al desempeño laboral. Esto facilitará la generación y fortalecimiento de estrategias para perfeccionar el rendimiento laboral, impactando positivamente en el asesoramiento al cliente y en el bienestar socioemocional del empleado.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CATEGORÍA	INSTRUMENTO
Estrés laboral	Serie de respuestas fisiológicas del cuerpo a diferentes estresores de origen químico y físico; es decir, el organismo se activa como un instinto corporal para protegerse de los factores entes mencionados	Agotamiento emocional.	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las exigencias del trabajo. Consta de 9 preguntas. Pto. máx 54.	Escala Ordinal.	Cuestionario Maslach
		Despersonalización.	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de distanciamiento y frialdad. Pto. máx 30		
		Realización personal.	Evalúa los sentimientos de realización personal y autoeficacia en el trabajo. Pto. Máx. 48		
Desempeño laboral	Se define en cumplir un deber a través de trabajo, empeño y dedicación a la labor, por lo tanto, se refiere a cumplir las obligaciones con eficacia que se ha encomendado, teniendo como términos el conocimiento y sabiduría para cumplir el puesto de trabajo	Rendimiento en la tarea.	Creatividad. Desafío. Iniciativa. Capacitación.	Escala Ordinal.	Cuestionario de desempeño individual
		Comportamientos contraproducentes.	Quejas. Comentarios negativos.		
		Rendimiento en el contexto.	Planificación. Participación. Actualización.		

1.5 Hipótesis de la investigación.

Hipótesis General

Ho: No existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

H1: Si existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

Hipótesis específicas

- 1) Existe una relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.
- 2) Existe una relación significativa entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.
- 3) Existe una relación significativa entre la dimensión de realización personal y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Antecedente Internacional

Dueñas Navarrete (2020), llevo a cabo una investigación en Ecuador con el título de "Evaluación del rendimiento y del estrés laboral en el personal del sector de la salud del Hospital Natalia Huerta". El propósito fundamental del estudio fue analizar la conexión entre el rendimiento laboral y los niveles de estrés entre el personal de salud. La metodología empleada se clasifica como correlacional, diseño no experimental y un corte transversal. Presenta una población de 76 empleados. Los resultados a mostrar evidenciaron una relación moderadamente negativa y altamente significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral (Correlación de Pearson = -0.5250; $p = 0.02$). En relación a la frecuencia de los niveles de estrés, nivel severo 10%, moderado 65% y bajo 25%. En cuanto al desempeño: nivel alto 13%, nivel medio 25% y bajo 62%.

Chuchuca Sánchez, J. (2020), llevó a cabo la investigación en Ecuador, investigación que lleva como título "Impacto del rendimiento laboral y el estrés en el personal del Hospital Nacional Aida León". El propósito principal de la investigación fue examinar la relación entre el impacto del rendimiento y el estrés en el personal del Hospital Nacional Aida León. La metodología utilizada se clasifica como correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población bajo estudio fue de 350 empleados. Los resultados obtenidos

señalaron una relación negativa moderada, significativa entre el rendimiento laboral y el estrés del personal, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de -0.5543 y un valor de $p=0.000$.

Torres Ramírez, A. M. (2020), realizó una investigación en Colombia con el título "Análisis del rendimiento y la influencia del estrés laboral en los empleados del almacén Sandrago". El propósito fundamental del estudio fue establecer la relación entre el rendimiento laboral y el estrés en los empleados. La metodología empleada se describe como correlacional, diseño no experimental y una ejecución de tipo transversal. La población objeto de estudio abarcó a 280 empleados. Los resultados obtenidos indicaron una relación moderadamente negativa y estadísticamente significativa entre el rendimiento laboral y el estrés, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de -0.4978 y un valor de $p=0.000$. En relación al nivel de estrés laboral, se observó: nivel severo 12%, seguido de moderado 65% y bajo 23%. En cuanto al rendimiento laboral, alto:5%, medio: 25% y bajo: 70%.

Antecedente Nacional

Alegre Peceros, I. (2022), realizó una investigación en Huancayo titulada "El nivel de estrés y rendimiento de los profesionales de enfermería en el Hospital Ramiro Priale Priale, 2021"; presentando como objetivo el análisis de la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería. La metodología empleada se caracteriza como correlacional, diseño no experimental y una ejecución de tipo transversal. La población de estudio comprendió a 40 empleados. Se obtuvo los siguientes resultados: existe una relación inversamente negativa Rho de Spearman: -0.353, $p=0.000$; $p<0.05$, entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores del servicio de Emergencia, del Hospital Ramiro Priale.

Aponte Noa, E. (2021), realizó una investigación en Ayacucho con el título "El rendimiento y el estrés de los empleados de un Centro de Salud de la ciudad de Ayacucho". El objetivo principal de este estudio fue examinar el rendimiento laboral y asociación con el estrés. La metodología aplicada se clasifica como correlacional, no experimental y corte transversal. La población objeto de estudio fue de 80 empleados. Los resultados a mostrar: una relación existente inversamente negativa, Rho de Spearman: -0.273, y significativa ($p=0.010$; $p<0.05$). En cuanto al estrés, la mayor predominancia en nivel medio-alto en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Por último, se evidenció un rendimiento laboral bajo en los empleados.

Chacara, L. (2021), realizó una investigación en Cusco titulada "Desempeño laboral afectado por el estrés de los empleados del área de enfermería del Hospital Regional del Cuzco en el año 2020". El objetivo presentado es analizar el estrés y su conexión con el rendimiento laboral. La metodología utilizada se describe como descriptiva correlacional, no experimental y una ejecución de tipo transversal. La población total considerada fue de 400 empleados, y se seleccionó una muestra representativa de 197. Los resultados obtenidos revelaron una correlación baja negativa de Rho Spearman de -0.181, identificándose una relación estadísticamente significativa ($p=0.01$; $p<0.05$).

Delgado Espinoza, S. (2020), condujo un estudio en Trujillo titulado "Rendimiento laboral y la influencia del estrés en el personal de la Red Asistencial de Salud de Trujillo en el año 2019". El objetivo primordial del estudio fue establecer la conexión entre el rendimiento laboral y el estrés. Metodología de tipo descriptivo correlacional, no experimental y transversal, y la población de interés abarcó a 98 empleados en la Red Asistencial de Salud Trujillo. Los resultados a mostrar: el Rho de Spearman indicó una correlación moderada y

negativa entre el rendimiento laboral y el estrés. Además, se evidenció una relación negativa inversamente proporcional entre cada dimensión del estrés y el rendimiento laboral.

Rodriguez Rojas, J. (2019), realizó una investigación en Trujillo con el título "Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los empleados de la entidad privada Calzature Alhelí en el año 2018". El propósito del estudio fue examinar la relación entre el estrés y el rendimiento en los empleados de la entidad privada Calzature Alhelí en el año 2018. La metodología utilizada se caracteriza como correlacional, no experimental y una ejecución de tipo transversal. La población de interés incluyó a 20 empleados en el área de producción. Se obtuvo los siguientes resultados: se encuentra una relación negativa moderada Rho de Spearman: -0.806 , y significativa $p=0.000$; $p<0.05$.

Valverde Paucar, E. (2019), realizó una investigación en Cusco titulada "El impacto del estrés en el rendimiento laboral de los empleados en la institución Fortunato Luciano en la Ciudad de Cusco, 2019". El objetivo principal es analizar el rendimiento laboral y su relación con el estrés. La metodología aplicada se describe como correlacional, no experimental y una ejecución de tipo transversal. La población de interés comprendió a 51 empleados. Los resultados obtenidos revelaron una correlación muy fuerte y negativa Rho Spearman de $-0,760$, siendo estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$; $p<0.05$. Además, se destacó que la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización mostró una correlación moderada y negativa, siendo estadísticamente significativa. En cuanto al rendimiento laboral, se observó que en la dimensión de desempeño de tarea y rendimiento en el contexto indicaron que la mayor parte de la población presentaba un nivel medio - bajo.

Jaimes, A. (2019), realizó una investigación en Ancash titulada "Impacto del estrés laboral en el rendimiento en los empleados del Centro de Salud Chiquián - Huaraz, 2019". Objetivo

principal del estudio fue analizar la correlación entre el estrés y el rendimiento laboral. La metodología aplicada se clasifica como correlacional, no experimental y transversal. La población bajo estudio abarcó a 42 empleados. Obtuvo los siguientes resultados: una relación inversa y significativa, Rho Spearman ($r = -0.786$ y $\text{sig.} = 0.000$), entre el estrés y el rendimiento laboral en los trabajadores de la Red de Salud. También se resaltó que la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización presentó una correlación moderada y negativa, siendo estadísticamente significativa.

De la Cruz Ramírez, Y. (2018), realizó una investigación en Carhuaz titulada "La influencia del desempeño laboral y su conexión con el estrés en el personal de emergencia, Hospital Mercedes en Carhuaz, 2016". El objetivo primordial es evaluar la existencia de la correlación entre el estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los empleados. La metodología aplicada se describe como correlacional, no experimental y transversal. La población de interés incluyó a 92 empleados. Los resultados obtenidos indican que el nivel elevado de estrés laboral: nivel alto presentó mayor frecuencia en un 47.9%, mientras que el rendimiento profesional se representó en un 42.4% como rendimiento regular. Además, se evidenció una asociación negativa moderada y significativa, $\text{Corr. Pearson } -0.5622$ y $p=0.00$; $p<0.05$. También se resaltó que en la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización mostró una correlación moderada y negativa, siendo estadísticamente significativa. Se observó una relación negativa inversamente proporcional entre cada dimensión del estrés y el rendimiento laboral.

Antecedente Local

Colque Cutimbo, S. (2022), realizó una investigación en Moquegua titulada "Impacto del estrés laboral y su efecto en el rendimiento de los colaboradores de la Microred Asistencial de Salud Omate". Objetivo principal: establecer la relación entre el estrés y el rendimiento

laboral en los colaboradores de la Microred Omate. La metodología aplicada se clasifica como correlacional, no experimental y transversal; con una población de 80 empleados. Se obtuvieron los resultados siguientes: el nivel medio presenta la mayor frecuencia, llegando al 84.6%, mientras que el nivel alto de rendimiento laboral se registró al 100%. Además, se evidenció una relación negativa baja, Rho Spearman de -0.179, y fue estadísticamente significativa ($p=0.000$; $p<0.05$). También se resaltó que la dimensión de agotamiento emocional y despersonalización mostró una correlación baja y negativa, siendo estadísticamente significativa.

2.2.Bases teóricas.

Estrés Laboral

El término estrés procede de un punto de origen etimológico *stringere* que significa tensión, y a menudo se usa de muchas maneras diferentes, por ello; se lo define como cambios mentales y físicos del individuo, a consecuencia de la imposición de productividad superior al tolerado por su organismo. Otra definición del término estrés, es una serie de respuestas fisiológicas del cuerpo a diferentes estresores de origen químico y físico; es decir, el organismo se activa como un instinto corporal para protegerse de los factores antes mencionados (Griep, Y., 2023).

El estrés es necesario para el organismo porque les da a las personas la iniciativa y la energía necesaria para completar con éxito las tareas, pero; cuando el estrés es alto, puede ser nocivo causando problemas de salud, miedo o fatiga. Un ejemplo evidente es cuando una persona labora bajo un nivel alto de estrés, donde genera que disminuya su capacidad de concentración, provocando el olvido de detalles en su desempeño. Se pueden presentar casos de aquellos individuos que desempeñan labores intelectuales se obstaculicen debido a la alta presión, lo que significa que les será difícil absorber nueva información (Yuksel, D., 2023)

Estrés laboral en trabajadores de salud

Es una condición mental donde se manifiesta cuando las demandas esperadas exceden la capacidad de respuesta de un individuo, teniendo repercusiones desfavorables tanto en su salud emocional como física. Este fenómeno surge cada vez que las exigencias superan la habilidad de resiliencia de la persona, afectando su bienestar. En el contexto laboral, se refiere a una serie de manifestaciones adversas que provocan problemas en la salud, tanto socioemocionales como físicos, en los empleados. Estas reacciones emergen debido a la incapacidad de las personas para hacer frente a una presión laboral excesiva (Khamisa, N., 2017).

Hay diversos factores, desencadenantes que contribuyen al surgimiento del estrés, teniendo una naturaleza ambiental al encontrarse en el entorno físico donde el empleado lleva a cabo sus actividades laborales. La clasificación de los estresores se realiza de acuerdo con varios criterios (Wang, K., 2022).

- a) Factores estresantes de naturaleza física, abarcando aspectos como la iluminación, la ventilación, el ruido, la contaminación y las posibles perturbaciones sonoras en las cercanías de los trabajadores.
- b) Estresores relacionados con la tarea, es decir, estresores de la propia tarea, falta de control y autonomía.
- c) Estresores organizacionales, incluyen conflicto, largas horas, relaciones interpersonales, falta de satisfacción personal.

Síntomas del estrés laboral (Labaran, R., 2023):

- Factores emocionales, tales como irritabilidad, desesperanza, impotencia, emociones reprimidas, baja tolerancia, falta de empeño, indiferencia, desánimo, depresión, agotamiento y tensión.
- Aspectos sociales que involucran evasión y aislamiento del contacto, conflictos interpersonales, formación de grupos críticos y sentimientos negativos en el entorno de la familia.
Problemas físicos, que incluyen alteraciones en la presión arterial, contracturas musculares, anomalías en las pruebas de laboratorio, sudoración, dolor torácico y sequedad de boca.
- Conductuales, como la interrupción de actividades, arrebatos emocionales, ausencias, fugas, comportamiento impulsivo, desorganización, evasión de responsabilidades y un mayor consumo de alcohol, tabaco, drogas y caféina.
- Factores cognitivos, manifestados a través de dificultad para la toma de decisiones, pensamientos poco claros, cinismo, también la desorientación cognitiva y crítica y la pérdida de autoestima, así como los valores y creatividad.

Las dimensiones del estudio se fundamentaron en los supuestos teóricos de Maslach y Jackson, quienes establecieron tres dimensiones para la definición del estrés laboral (Kulakova, O., 2017):

Agotamiento de la emoción, la fatiga mental y física que surge sin la intención de realizar un esfuerzo adicional orientado hacia los usuarios, lo que lleva a la imposibilidad de satisfacer la necesidad del paciente.

Despersonalización se refiere a sentimientos, acciones o emociones negativas que provocan alienación o distanciamiento de los compañeros, manifestándose en una mayor irritabilidad y baja implicación con los pacientes. Esto resulta en un distanciamiento hacia los pacientes y colegas, la adopción de comportamiento sarcásticos y cínicos, y actitudes despectivas hacia otras personas.

Logros personales implican una posible falta de crecimiento personal en el trabajo, lo que puede derivar en baja autoestima, reacciones negativas, evitación de las relaciones laborales con los superiores y bajo rendimiento. Esta situación también conlleva a la desilusión así como al fracaso en la comprensión de las tareas laborales, manifestándose en la satisfacción laboral y expectativas reducidas. Como consecuencia, los empleados con esta condición experimentan ausentismo, evasión de responsabilidades y otros síntomas asociados a esta emotividad.

Desempeño laboral

La palabra desempeño, se refiere a cumplir un deber a través de trabajo, empeño y dedicación a la labor, por lo tanto, se refiere a cumplir las obligaciones con eficacia que se ha encomendado, teniendo como términos el conocimiento y sabiduría para cumplir el puesto de trabajo (Sorlie, H., 2022).

En cuanto al desempeño laboral, se refiere, a las metas establecidas por cumplir por los empleados, según los objetivos y alcances laborales; por lo tanto; el trabajador se evaluará según sus habilidades, competencias y capacidad para desarrollar con efectividad el puesto laboral (Peiró, J., 2020).

Aspectos que intervienen en el desempeño laboral

Para un mejor desempeño laboral, intervienen los factores ambientales, la motivación del personal, la interacción en grupo por los empleados, capacitaciones para mejorar la habilidad del trabajador, y la fluidez de comunicación entre empleador y empleado (Roberts J., 2020).

Para un mejor desempeño, el ambiente laboral debe desarrollarse en las mejores condiciones, para que el empleado optimice su labor en el puesto de trabajo, por lo tanto, de acuerdo al ambiente laboral, debe reubicarse al empleado de acuerdo a sus habilidades y competencias.

Para mejorar el rendimiento de los empleados, se debe emplear estrategias, como el reconocimiento del trabajo del empleado, con ello, el trabajador se sentirá valorado y reconocido y mejorará su trabajo, por lo antes mencionado, el reconocimiento puede darse a través de financiamiento, y/o títulos de reconocimiento en el ambiente laboral (Tisu, L., 2020).

Para mejorar la entidad o puesto de trabajo, se necesita la participación del empleado, para conseguir a través de sus ideas una mejor planificación y asignación de tareas y así optimizar el servicio, por consiguiente, el empleador debe establecer un marco de metas a cumplir en un tiempo determinado, con ello, llevará al trabajador a cumplir desafíos y deberes en un plazo establecido (Huo M., 2023).

Desempeño laboral en el sector salud

La eficiencia de una entidad es medida por la calidad y atención al usuario, es por ello, el empleador debe emplear estrategias a sus trabajadores para contribuir a mejorar las falencias en los servicios brindados y disminuir los problemas que susciten en la atención (Tsuchiya M., 2012).

Para optar tomar decisiones en una entidad y/o empresa, el empleador, debe evaluar periódicamente a sus trabajadores, para garantizar un mejor trabajo en un menor tiempo determinado y mejorar la eficacia, por consiguiente, la empresa debe incentivar monetariamente a sus trabajadores, para evidenciar las mejores habilidades en sus puestos laborales (Lewis T., 2022).

Para optimizar el desempeño laboral, también además se evalúa el estrés mental, porque nos permite evaluar como el trabajador responde ante los desafíos y adversidades en su puesto laboral. La salud mental del trabajador se ve influenciada por estrés laboral, ante situaciones negativas generan menor desempeño laboral, en lo que se manifiesta menor capacidad del trabajador para cumplir los deberes del puesto laboral (Stimpfel A, 2022).

En el año 1977, según Tsui, refiere que el modelo económico está influenciado en el trabajador, a través de intercambios monetarios, que mejoraran la eficiencia y rendimiento del trabajador, es por ello, que se plantea tres postulaciones, el comportamiento laboral contraproducente, el desempeño laboral y contextual. En el año 2012, Dalal, apoya esta corriente con un enfoque ahorrrativo y completo, y por último Koopman et al (2011), los clasifica de acuerdo a sus dimensiones y adaptaciones en el trabajo

2.3.Marco conceptual.

V1: Estrés laboral: Se comprende como una reacción emocional y físicamente dañina que ocurre cuando las exigencias en el ámbito laboral exceden las capacidades del trabajador.

V2: Desempeño laboral: Son las tareas llevadas a cabo por los empleados en concordancia con sus responsabilidades laborales según los objetivos establecidos, las cuales facilitan la optimización del comportamiento y rendimiento al guiar al empleado hacia un enfoque definido.

CAPÍTULO III: MÉTODO

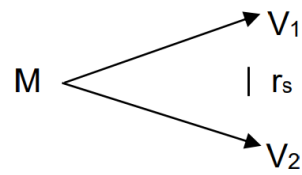
3.1. Tipo de investigación.

La actual investigación, de acuerdo con las pautas de CONCYTEC, se clasifica como aplicada al posibilitar la generación de nuevos conocimientos respaldados por fundamentos teóricos. Su propósito, basado en los resultados obtenidos, es ofrecer nuevas recomendaciones para abordar la problemática identificada (Hernández R., 2016). Además, se sitúa en la categoría de correlacional, buscando analizar la analogía entre el estrés respecto al desempeño laboral de los colaboradores, así como comprender su influencia en el entorno laboral (Hernández R., 2016).

3.2. Diseño de investigación.

El diseño adoptado es de carácter no experimental, porque no implica la manipulación deliberada del sujeto de estudio y no hay una intención por parte del investigador de intervenir con un propósito específico. En cambio, enfoca su atención en la observación del comportamiento del sujeto investigado, con la finalidad de analizar dichos comportamientos y correlacionarlos con los resultados obtenidos. Asimismo, se caracteriza por ser de tipo transversal, ya que se llevó a cabo en un solo momento específico (Hernández R., 2016).

Figura 1: Diseño de investigación



Donde:

M : Personal asistencial de Grupo del Sur.

V1 : Estrés laboral.

V2 : Desempeño laboral

Rs : Relación entre variables

3.3. Población y muestra.

Población

La investigación abarca una población de 108 individuos, que incluye tanto al personal asistencial de salud como al administrativo.

Muestra

No fue requerido realizar el cálculo de una muestra, ya que se trató de una población accesible. En otras expresiones, la investigación se realizó con el total de población.

Criterios de inclusión:

- Individuos vinculados laboralmente al ámbito de la salud y la administración que cuenten con un contrato de trabajo en cualquier modalidad.

- Individuos del personal de salud y administrativo que hayan otorgado su consentimiento informado mediante firma.

Criterios de exclusión:

- Individuos del ámbito de la salud y la administración que estén en periodo de licencia por maternidad y/o vacaciones.
- Personal de salud y administrativo que desempeñe sus funciones en modalidad remota.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Grupo del Sur, se crearon dos cuestionarios especializados para la evaluación, teniendo en cuenta sus respectivas variables. Se empleó el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach con el fin de evaluar el estrés laboral en el Grupo del Sur, cubriendo aspectos demográficos y sociales, además de los 22 ítems asociados a las dimensiones: realización del personal, despersonalización y agotamiento emocional.

En cuanto a la evaluación, se otorgaron puntuaciones que oscilaban de 0 a 25 puntos para la categoría leve, de 26 a 75 puntos para la moderada y de 76 a 110 puntos para la severa. La clasificación de las dimensiones se realizó de acuerdo con el Inventario de Maslach Burnout, definiendo: Despersonalización: bajo (0-5 puntos), medio (6-9 puntos) y alto (10-30 puntos); Realización del Personal: bajo (0-33 puntos), medio (34-39 puntos) y alto (40-56 puntos); y Agotamiento Emocional: bajo (0-18 puntos), medio (19-26 puntos) y alto (27-54 puntos).

El segundo formulario se centró en la ejecución laboral y empleó el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual desarrollado por Koopmans. Su propósito fue examinar y cuantificar el rendimiento laboral del personal asistencial del Grupo del Sur en Moquegua en 2023. Este cuestionario está conformado por 18 elementos y demanda aproximadamente

25 minutos para su cumplimentación. Se incorporó una escala Likert-ordinal que consta de 5 opciones de respuesta.

- Nunca (1)
- Raramente (2)
- Algunas veces (3)
- Regularmente (4)
- A menudo (5)

Los ítems estuvieron divididos de acuerdo a las dimensiones:

- Desempeño de tareas. Los ítems que se evaluó fueron: 1,2,3,4,5.
- Desempeño contextual. Los ítems que se evaluó fueron: 6,7,8,9,10,11,12,13
- Comportamiento laboral contraproducente. Los ítems que se evaluó fueron: 14,15,16,17,18.

La calificación del cuestionario de Desempeño Laboral fue por Baremo.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se solicitó a la Dirección general de la Universidad José Carlos Mariátegui una carta de presentación, con dicho documento se gestionó el permiso de acceso al gerente general de la clínica Grupo del Sur, se trabajó con el personal asistencial de dicha entidad, en donde se clasificó de acuerdo a su puesto laboral, competencias y habilidades que desarrollan en su trabajo.

La obtención de datos se realizó mediante la aplicación de los cuestionarios, y la información recopilada se introdujo en el software estadístico Microsoft Excel. Posteriormente, se procesaron mediante el paquete estadístico Stata V17, y los resultados se muestran mediante tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables.

Variable 1: Estrés laboral

A continuación, se examinaron los datos recabados a través de la encuesta de Maslach Inventory Burnout (IBM). En las tablas siguientes, se proporciona una descripción detallada del comportamiento de la variable de estrés laboral.

Tabla 1: Nivel de estrés laboral

ESTRÉS LABORAL		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Leve	34	31.48
Moderado	73	67.59
Severo	1	0.93
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 1, en relación con el estrés laboral, se observa que el personal del Grupo del Sur presenta un nivel de estrés leve del 31.48%, seguido de un nivel moderado del 67.59%, y finalmente, un 1% corresponde al nivel severo.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Tabla 2: Nivel de Agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	68.52
Medio	14	12.96
Alto	20	18.52
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 2, en relación con el estrés laboral en la dimensión de Agotamiento emocional, se observa que el personal del Grupo del Sur presenta un nivel alto del 18.52%, seguido de un nivel medio del 12.96%, y finalmente, un 68.52% corresponde al nivel bajo.

Dimensión 2: Despersonalización

Tabla 3: Nivel de Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	57	52.78
Medio	23	21.30
Alto	28	25.93
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 3, en lo que respecta al estrés laboral en la dimensión Despersonalización, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia nivel de alto en un 25.93%, seguido de nivel medio en 21.30% y por último 52.78% correspondiente al nivel bajo.

Dimensión 3: Realización personal

Tabla 4: Nivel de Realización personal

REALIZACIÓN PERSONAL		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	106	98.15
Medio	02	1.85
Alto	00	00
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 4, en lo que respecta al estrés laboral en la dimensión Agotamiento emocional, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia un nivel medio en 1.85% y por último 98.15% correspondiente al nivel bajo.

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 5: Nivel de Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	84	77.78
Medio	24	22.22
Alto	00	00
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5, en lo que concierne al desempeño laboral, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia nivel medio en 22.22% y por último 77.78% correspondiente al nivel bajo.

Dimensión 1: Desempeño de tarea

Tabla 6: Nivel de Desempeño de tarea

DESEMPEÑO DE TAREA		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	12.04
Medio	85	78.70
Alto	10	9.26
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 6, en lo que respecta al desempeño en la dimensión desempeño de tarea, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia nivel de alto en un 9.26%, seguido de nivel medio en 78.70% y por último 12.04% correspondiente al nivel bajo.

Dimensión 2: Rendimiento en el contexto

Tabla 7: Nivel de Rendimiento en el contexto

RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	22.22
Medio	75	69.44
Alto	9	8.33
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 7, en lo que respecta al desempeño en la dimensión Rendimiento en el contexto, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia nivel de alto en un 8.33%, seguido de nivel medio en 69.44% y por último 22.22% correspondiente al nivel bajo.

Dimensión 3: Comportamiento contraproducente

Tabla 8: Nivel de comportamiento contraproducente

COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	108	100.00
Medio	00	00
Alto	00	00
TOTAL	108	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 8, en lo que respecta al desempeño en la dimensión comportamiento contraproducente, los trabajadores del establecimiento Grupo del sur se evidencia nivel de alto en un 00%, seguido de nivel medio en 00% y por último 100.00% correspondiente al nivel bajo.

4.2 Contrastación de hipótesis.

Se empleó la prueba de kolmogorov smirnov, ya que la muestra en el presente informe es mayor de 50 trabajadores, con ello se consideró el punto de corte para “ $p < 0.05$ ”, en caso la distribución sea no normal, de caso contrario mayor a 0.05, será una distribución normal.

Tabla 9: Prueba de normalidad

KOLMOGOROV- SMIRNOV			
VARIABLE	Estadístico	Gl	Sig
Estrés laboral	0.188	108	0.078
Desempeño laboral	0.0696	108	0.352

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 9, se muestra el resultado del análisis de normalidad para la variable de estrés laboral ($P = 0.078$) y la variable de desempeño laboral ($P = 0.352$). En ambas variables investigadas, el valor de p supera 0.05 , indicando la necesidad de emplear la prueba de correlación de Pearson.

Prueba de hipótesis

Se llevó a cabo la contrastación de hipótesis utilizando la prueba estadística de Correlación de Pearson, una prueba paramétrica, en la cual la variable muestra una distribución normal.

Hipótesis General

H₀: No existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

H₁: Si existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023

Tabla 10: Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

		ESTRÉS LABORAL	
CORRELACIÓN DE PEARSON	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-0.4934
		Sig (bilateral)	0.0000
		obs	108

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 10, los resultados obtenidos de la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral indican una correlación moderadamente negativa de -0.4934 , siendo altamente significativa con $p=0.000$; $p<0.05$. En este contexto, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

Tabla 11: Relación entre las dimensiones de estrés laboral y el desempeño laboral

		ESTRÉS LABORAL		
		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
CORRELACIÓN DE PEARSON	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-0.4411	-0.1540
		Sig (bilateral)	0.0000	0.0429
		obs	108	108

Nota: Elaboración propia.

En la Tabla 11, los resultados obtenidos del examen de la relación entre las dimensiones de estrés laboral y el desempeño laboral exhiben correlaciones significativas. Específicamente, se evidencia una correlación negativa moderada en la dimensión de agotamiento personal (-0.4995) y despersonalización (0.4411), mientras que la realización personal muestra una correlación muy baja (0.1540). Es importante señalar que estas correlaciones son estadísticamente significativas, ya que son menores a 0.05.

4.3 Discusión de resultados

En Moquegua, El grupo del Sur es un establecimiento de Salud, en donde atiende a mayor demanda de pacientes en el sector privado, presenta servicios de todas las especialidades médicas y atención de emergencia y urgencia, además con más de 100 trabajadores a disposición, se viene suscitando una serie de eventos adversos en los trabajadores, ausencia en turnos laborales, problemas afectivos interprofesionales y/o en áreas de trabajo, incumplimiento de tareas y obligación dentro del establecimiento.

El presente informe utilizó los cuestionarios de Maslach Inventory Burnout en donde se evaluó la variable Estrés laboral, en cuanto al Desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Koopmans.

Se aplicó estadística descriptiva para examinar el comportamiento de ambas variables. En cuanto al estrés laboral en los empleados del Grupo del Sur, se observó un 1% de nivel severo, seguido de un 73% en nivel moderado y un 34% en nivel leve. Estos resultados concuerdan con el estudio de Dueñas (2020) en Ecuador, que identificó un predominio del nivel moderado de estrés en un 65%, seguido de un 25% en nivel bajo y un 10% en nivel alto. Adicionalmente, Torres (2020) en Colombia, al evaluar la Institución Sandrago en Caquetá, encontró un 65% de estrés laboral en nivel moderado, seguido de un 23% en nivel bajo y un 12% en nivel alto. Similarmente, el estudio de Jaime en la ciudad de Chequián, Ancash, reportó una prevalencia mayoritaria del nivel moderado en un 80%, seguido de un nivel bajo en un 12% y, finalmente, un nivel severo en un 8%. Estos hallazgos coinciden con los autores mencionados, ya que las instituciones con una alta demanda de usuarios que buscan servicios de atención generan situaciones que requieren respuestas oportunas. En muchos casos, estas instituciones carecen del personal necesario, lo que genera un aumento del estrés laboral al esforzarse por atender las necesidades de los usuarios.

En esta investigación se evaluaron las dimensiones de estrés laboral, revelando que el Agotamiento Emocional afecta al 18.52% de la población en un nivel alto, al 12.96% en nivel medio y al 68.52% en nivel bajo. En cuanto a la despersonalización, el 25.93% presenta un nivel alto, el 21.30% en nivel medio y el 52.78% en nivel bajo. Respecto a la realización personal, el 1.85% se sitúa en nivel medio y el 98.15% en nivel bajo. Estos resultados concuerdan con estudios previos, como el de Aponte (2021) en Ayacucho, que también encontró una prevalencia mayor en agotamiento emocional en nivel medio, seguido de un nivel alto.

El análisis estadístico descriptivo de la variable Desempeño Laboral revela que el nivel alto representa el 0% de la población, el nivel medio es del 22.22%, y el nivel bajo abarca el 77.78%. Estos hallazgos coinciden con investigaciones de Chacara (2021) en el Hospital Regional de Cuzco, donde predominó el nivel medio-bajo.

Al examinar cada dimensión del desempeño laboral, se observa: el Desempeño de Tarea registra un nivel alto en el 9.26%, el nivel medio en el 78.70%, y el nivel bajo en el 12.04%. En cuanto al Rendimiento en el Contexto, el nivel alto es del 8.33%, el nivel medio es del 69.44%, y el nivel bajo es del 22.22%. En la dimensión Comportamiento Contraproducente, el nivel alto y medio es del 0.00%, mientras que el nivel bajo es del 100%. Estos resultados coinciden con investigaciones de Valverde (2019) en Cusco, donde la mayoría presenta un nivel medio-bajo en desempeño de tarea y rendimiento en el contexto.

El análisis de las variables indica niveles moderados y altos de estrés, y un desempeño laboral en el rango medio-bajo. Se exploró la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, determinando una correlación negativa moderada de -0.4934 , altamente significativa. Estos resultados coinciden con estudios de Dueñas (2020) en Ecuador y Chuchuca (2020) en el Hospital Aida Leon, Ecuador.

En cuanto a la conexión entre las dimensiones de estrés y desempeño, se obtuvo correlaciones negativas moderadas y significativas en Agotamiento Emocional y Despersonalización, y una correlación muy baja pero significativa en Realización Personal. Estos resultados se asemejan a estudios previos en Trujillo (Delgado, 2020; Rodriguez, 2019), Cusco (Valverde, 2019), y Chequian (Chequian, 2019), indicando una relación negativa entre el estrés y el desempeño laboral en instituciones públicas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Primera. - Se ha encontrado una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los profesionales de la salud del Grupo del Sur de Moquegua en 2023, con una correlación de Pearson de -0.4934 y un valor de $p=0.000$.

Segunda. - Se evidencia una conexión significativa entre el agotamiento emocional causado por el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal asistencial del Grupo del Sur de Moquegua en 2023, con una correlación de Pearson de -0.4995 y un valor de $p=0.000$.

Tercera. - Se encuentra una relación significativa entre la despersonalización originada por el estrés laboral y el rendimiento laboral en los empleados asistenciales del Grupo del Sur de Moquegua en 2023, con una correlación de Pearson de -0.4411 y un valor de $p=0.000$.

Cuarta. - Se observa una conexión estadísticamente significativa entre la realización personal y el rendimiento laboral en el personal asistencial del Grupo del Sur de Moquegua en 2023, con una correlación de Pearson de -0.1540 y un valor de $p=0.0429$.

5.2. Recomendaciones.

Primera. - La Gerencia de Grupo del Sur debería considerar la implementación de estrategias con base en los resultados obtenidos para reducir el estrés laboral y mejorar el rendimiento laboral.

Segunda. - Con el objetivo de atenuar el agotamiento emocional causado por el estrés en los empleados, se sugiere la aplicación de prácticas que incluyan técnicas de relajación y la incorporación de pausas activas.

Tercera. - Se propone la adopción de terapias de comunicación entre los trabajadores, especialmente en áreas con niveles elevados de estrés laboral, como medida para contrarrestar la despersonalización.

Cuarta. - Con el propósito de mejorar la realización personal, se aconseja que el departamento de recursos humanos organice talleres destinados a fortalecer la comprensión de la visión y misión de la entidad, además de establecer metas a futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre Peceros., I. I. (2022). Nivel de estrés y desempeño laboral del profesional de enfermería-servicio de emergencia Hospital Ramiro Priale, 2021.
- Aponte Noa, E. S. (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2021.
- Chuchuca Sánchez, J. M., & Mora Ochoa, A. L. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio-noviembre 2020* (Bachelor's thesis).
- Colque Cutimbo, S. F., & Sonco Arque, J. (2022). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de salud de la Microred Omate – Moquegua, 2021.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J., & LeBreton, J. M. (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, E295 - E325. Disponible en; <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2012.01017.x>
- De La Cruz Ramirez, Y. (2018). Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. , & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
- Dueñas Navarrete, F. (2020). Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes.
- Griep, Y., Hanson, L. M., Leineweber, C., & Geurts, S. A. (2023). Feeling stressed and depressed? A three-wave follow-up study of the beneficial effects of voluntary work. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 23 (3), 100363. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijchp.2022.100363>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.
- Huo, M., & Jiang, Z. (2023). Work – life conflict and job performance: The mediating role of employee wellbeing and the moderating role of trait extraversion. *Personality and Individual Differences*, 205, 112109. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112109>
- Jaimes, A., & Nilo, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019.
- Jayasuriya, R., Jayasinghe, U., & Wang, Q. (2014). Health worker performance in rural health organizations in low - and middle - income countries: Do organizational factors predict non - task performance? . *Social science & medicine*, 113, 1 - 4. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.04.042>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *health sa gesondheid*, 22, 252-258. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.hsag.2016.10.001>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Kulakova, O., Moreno Jiménez, B., Garrosa, E., Sánchez Hernández, M. O., & Aragón, A. (2017). Universality of the construct maslach burnout inventory in a Latin American context. *Acta de investigación psicológica*, 7 (2) , 2679 - 2690.

- Labaran, R. S., Johnson, S., & Johnson, D. A. (2023). The association of stress and work hours with sleep duration and insomnia symptoms among US - born and Foreign - born Black adults. *Sleep Health*, 9(1), 56-63. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.sleh.2022.09.011>
- Lewis, T. P., Aryal, A., Mehata, S., Thapa, A., Yousafzai, A. K., & Kruk, M. E. (2022). Best and worst performing health facilities: A positive deviance analysis of perceived drivers of primary care performance in Nepal. *Social Science & Medicine*, 309, 115251. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115251>
- Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado - Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón - Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28 (3), 204 - 211.
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81 - 90.
- Pacori Zapana, B. M., Pachari Cordova, L. K., & Quispe Quilca, N. N. (2020). Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19.
- Peiró, J. M., Bayona, J. A., Caballer, A., & Di Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*, 157, 109808. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109808>
- Roberts, J. A., & David, M. E. (2020). Boss phubbing, trust, job satisfaction and employee performance. *Personality and Individual Differences*, 155, 109702. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109702>
- Rodríguez Rojas, J. R., & Vargas Monteverde, E. L. (2019). El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí.

- Sorlie, H. O., Hetland, J., Bakker, A. B., Espevik, R., & Olsen, O. K. (2022). Daily autonomy and job performance: Does person-organization fit act as a key resource?. *Journal of Vocational Behavior*, *133*, 103691. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103691>
- Tisu, L., Lupşa, D., Vîrgă, D., & Rusu, A. (2020). Personality characteristics, job performance and mental health: the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*, *153*, 109644. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109644>
- Torres Ramírez, A. M., Colorado Valencia, F. H., & Gaviria Llanos, R. (2020). Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandragro en el departamento Caquetá.
- Tsuchiya, M., Kawakami, N., Ono, Y., Nakane, Y., Nakamura, Y., Fukao, A., & Kikkawa, T. (2012). Impact of mental disorders on work performance in a community sample of workers in Japan: the World Mental Health Japan Survey 2002 – 2005. *Psychiatry research*, *198*(1), 140-145. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2011.10.014>
- Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, *2*(1), 33-50.
- Valverde Paucar, E., & Nina Carlo, A. (2019). Estrés laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Mixta de Aplicación Fortunato Luciano Herrera Garmendia, Cusco - 2019.
- Wang, K., Marbut, A. R., Suntai, Z., Zheng, D., & Chen, X. (2022). Patterns in older adults' perceived chronic stressor types and cognitive functioning trajectories: Are perceived chronic stressors always bad?. *Social Science & Medicine*, *311*, 115297. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115297>

Yuksel, D., Kiss, O., Prouty, D., Arra, N., Volpe, L., Baker, F. C., & de Zambotti, M. (2023). Stress, hypothalamic pituitary adrenal axis activity and autonomic nervous system function in adolescents with insomnia. *International Journal of Psychophysiology*, *187*, 43-53. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2023.02.006>

ANEXO

Título: Estrés y desempeño laboral en el personal asistencial grupo del sur Moquegua, año 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Ho: No existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.</p> <p>H1: Si existe una relación entre el estrés y desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023</p>	<p>Variable 1: Estrés laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio emocional. • Despersonalización. • Realización personal. 	<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental de datos de corte transversal.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Describir el nivel de estrés laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>HE1: Existe un nivel alto de estrés laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento en la tarea. • Comportamiento contraproducente. • Rendimiento en el contexto 	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR P((P)) --> O1((O1)) P --> O2((O2)) O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Dónde: P = Población en la que se efectúa la investigación O₁ = Variable 1: Estrés laboral O₂ = Variable 2: Desempeño laboral r = Relación de las variables de estudio</p>
<p>PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?</p>	<p>OE2: Describir el nivel de desempeño laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.</p>	<p>HE2: Existe un bajo de desempeño laboral según las características sociodemográficas en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.</p>		

PE3: ¿Cuál es el nivel de estrés según el desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023?

OE3: Describir el nivel de estrés según el desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.

HE3: Existe un nivel alto de estrés en relación a un bajo desempeño laboral en el personal asistencial de Grupo del Sur Moquegua, 2023.
