



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE  
EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL  
COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL  
EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**LISSET ELIANA CONDORI NEYRA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**JULIACA – PERÚ**

**2023**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL  
ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID – 19  
FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021**

**TESIS PRESENTADA POR:**


**LISSET ELIANA CONDORI NEYRA**


**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO :**   
Dra. GLADYS-MARUJA TORRES CONDORI

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

**ASESOR DE TESIS :**   
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

**LINEA DE INVESTIGACION :** ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 066-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 22 de junio del 2023

**VISTOS:**

El expediente N° 044167, presentado por el (la) Bachiller **CONDORI NEYRA LISSET ELIANA**, con número de DNI. **42013745**, asignado (a) con código de matrícula **1410158020**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **CONDORI NEYRA LISSET ELIANA**, con número de DNI. **42013745**, asignado (a) con código de matrícula **1410158020**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58**. y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 19 de mayo del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - **DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada: **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021** Elaborado por el (la) Bachiller **CONDORI NEYRA LISSET ELIANA**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dra. <b>GLADYS MARUJA TORRES CONDORI</b>
Primer Miembro	:	Dr. <b>JIMY HUMPIRI NUÑEZ</b>
Segundo Miembro	:	Dra. <b>AMALIA PEREZ ABARCA</b>
Asesor	:	Mgtr. <b>ARNALDO YANA TORRES</b>

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	<b>Viernes, 07 de julio del 2023</b>
Hora	:	<b>09:00 a.m.</b>
Modalidad	:	<b>Aula N° 309 EPG - UANCV - JULIACA</b>

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado de **MAGISTER** a los estudiantes que ingresaron **anterior** a la aprobación de la ley Universitaria N° 30220.

**ARTÍCULO TERCERO.** - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
DIRECCIÓN  
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Mg. PERCY SANCALOPUMA PUNA  
SECRETARIO ACADEMICO



### RESOLUCION DIRECTORAL N° 0264 - 2022-USA-EPG/UANCV

11 de mayo del 2022.

#### VISTOS:

El expediente N° 033932 de fecha 18 de abril del 2022, presentado por el (la) BACHILLER CONDORI NEYRA LISSET ELIANA, con DNI N° 42013745, código de matrícula 1410158020, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EN ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021** Línea de Investigación ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58, para optar el grado de **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

#### CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el Art. 17, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que en el Art.60, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que el Art. 21, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que mediante oficio circular N° 2606-2021-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 29 de diciembre del 2021, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

- Presidente : Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
- Primer miembro : Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ
- Segundo miembro : Dra. AMALIA PÉREZ ABARCA

Que, con registro N° 3160 de fecha 02 de mayo del 2022, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EN ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021** presentado por el (la) Bachiller CONDORI NEYRA LISSET ELIANA, cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO: APROBAR**, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EN ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021**, presentado por el (la) Bachiller CONDORI NEYRA LISSET ELIANA, para obtener el grado académico de **MAGISTER** en: **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la UANCV, asesorado por el (la) Mtra. FLOR DE MARIA HUMPIRI NUÑEZ.

**SEGUNDO: ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

  
 DR. FELIX C. BCHATOMA PARAVICINO  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 DIRECCIÓN  
 JULIACA  
 DIRECTOR (e)

  
 Mgtr. LUIS CHAYNA AGUILAR  
 SECRETARIO ACADÉMICO

C./CARGO (01)  
ARCHIVO (EPG-2022 (01)  
INTERESADO (01)  
FCOP/mayn



## ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
3	<a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.utc.edu.ec">repositorio.utc.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://oldri.ues.edu.sv">oldri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	1%



<b>Título de la tesis</b>	
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	LISSET ELIANA CONDORI NEYRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42013745
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-0613-6888">https://orcid.org/0009-0008-0613-6888</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Mgrtr. ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6740-5024">https://orcid.org/0000-0002-6740-5024</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02360070
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5861-0392">https://orcid.org/0000-0002-5861-0392</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Dr. JIMY HUMPIRI NUÑEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43555299
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0655-8403">https://orcid.org/0000-0003-0655-8403</a>
<b>Miembro del jurado 2</b>	



Nombres y apellidos	Dra. AMALIA PEREZ ABARCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436112
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8794-560X">https://orcid.org/0000-0002-8794-560X</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Hospital de Apoyo Yunguyo País: Perú Departamento: Puno Provincia: Yunguyo Distrito: Yunguyo Latitud: -16.250000 Longitud: -69.0833300</p> <p><a href="https://www.google.com/maps/place/Hospital+Apoyo+Yunguyo/@-16.2474128,-69.0902817,725m/data=">https://www.google.com/maps/place/Hospital+Apoyo+Yunguyo/@-16.2474128,-69.0902817,725m/data=</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo – Setiembre, 2022
URL de disciplinas OCDE	<b>Economía, Negocios</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a>
Librería	<b>Negocios, Administración</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO  
"SCUOLA DE POSTGRADO"

Dr. Segundo Ortiz Cansaya  
DIRECTOR  
DE INVESTIGACIÓN - EPG



**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo LISSET ELIANA CONDORI NEYRA

identificado con DNI Nro. 42013745 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021

Asesorado por: Mgr. ARNALDO YANA TORRES

Es un tema original.

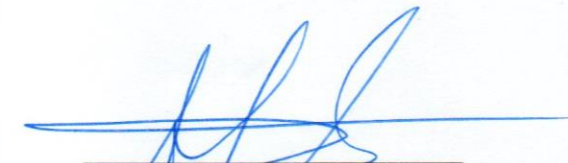
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de DICIEMBRE del 2024

  
 \_\_\_\_\_  
 Mgr. ARNALDO YANA TORRES  
 DNI: 41414676  
 ASESOR DE TESIS

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA (obligatoria)  
 LISSET ELIANA CONDORI NEYRA  
 DNI:42013745



Huella



## DEDICATORIA

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, quien iluminó mi camino y me dio la perseverancia necesaria para alcanzar este importante logro académico. A mis padres, por ser el pilar de mi vida, brindándome su apoyo incondicional, su amor infinito y enseñándome el valor del esfuerzo y la dedicación. A mis maestros, compañeros y amigos, quienes, con su guía, enseñanzas y palabras de aliento, enriquecieron este proceso y lo hicieron más significativo.

A todos ustedes, mi eterna gratitud por ser parte de esta etapa tan trascendental en mi vida. Este logro es también de ustedes.



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, y en particular a la Escuela de Posgrado, por brindarme la oportunidad de cursar la Maestría en Administración, Mención: Gerencia en Servicios de Salud. Su compromiso con la excelencia académica y su enfoque en la formación de profesionales competentes fueron fundamentales para alcanzar este importante logro. A los docentes de la maestría, por compartir sus conocimientos, experiencias y dedicación, enriqueciendo mi formación académica y profesional. Su guía y apoyo han sido esenciales en este proceso. Con profundo agradecimiento, reconozco el impacto de esta institución en mi desarrollo personal y profesional.



## ÍNDICE

DEDICATORIA.....xi

AGRADECIMIENTO.....xi

RESUMEN..... xvii

ABSTRACT ..... xviii

INTRODUCCIÓN ..... xii

### CAPITULO I

#### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática ..... 1

1.2. Formulación del Planteamiento del Problema ..... 3

1.2.1. Pregunta general..... 3

1.2.2. Pregunta específico..... 3

1.3. Justificación de la investigación ..... 4

1.3.1. Justificación teórica: ..... 4

1.3.2. Justificación metodológica: ..... 4

1.3.3. Justificación practica: ..... 4

1.4. Objetivos de la investigación..... 5

1.4.1. Objetivo general ..... 5

1.4.2. Objetivo específico ..... 5

1.5. Importancia y alcance de la investigación ..... 5

1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación..... 6

1.7. Hipótesis..... 6

1.7.1. Hipótesis general..... 6

1.7.2. Hipótesis específicas..... 6

1.8. Variables e indicadores ..... 7



1.8.1. Conceptualización de variables ..... 7

1.8.2. Operacionalización de variables ..... 8

**CAPITULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes Del Estudio ..... 9

2.1.1. A nivel internacional ..... 9

2.1.2. A nivel nacional ..... 10

2.1.3. A nivel local ..... 11

2.2. Marco teórico referencial..... 13

2.2.1. Del estrés laboral ..... 15

2.2.2. Del desempeño laboral ..... 16

2.3. Marco conceptual ..... 27

**CAPITULO III**

**METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque de la investigación ..... 30

3.2. Método o métodos aplicados en la investigación ..... 30

3.3. Tipo de investigación..... 30

3.4. Nivel de investigación..... 31

3.5. Descripción del ámbito de investigación ..... 31

3.6. Población y muestra..... 31

3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... 33

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSION**

4.1. Resultados del test de estrés laboral ..... 35

4.3. Discusión de los resultados ..... 69



CONCLUSIONES.....	70
SUGERENCIAS .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	72
ANEXO .....	74



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Imposibilidad de conciliar el sueño.....	35
<b>Tabla 2</b> Jaquecas y dolores de cabeza.....	37
<b>Tabla 3</b> Indigestiones o molestias gastrointestinales.....	38
<b>Tabla 4</b> Sensación de cansancio extremo o agotamiento.....	40
<b>Tabla 5</b> Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.....	41
<b>Tabla 6</b> Disminución del interés sexual.....	43
<b>Tabla 7</b> Respiración entrecortada o sensación de ahogo.....	44
<b>Tabla 8</b> Disminución del apetito.....	46
<b>Tabla 9</b> Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).....	47
<b>Tabla 10</b> Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.....	49
<b>Tabla 11</b> Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.....	50
<b>Tabla 12</b> Tendencias a sudar o palpitaciones.....	52
<b>Tabla 13</b> Se realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19).....	55
<b>Tabla 14</b> Se cumple con los objetivos de trabajo la emergencia sanitaria (COVID-19)	
<b>Tabla 15</b> Se anticipa a las necesidades o problemas futuros (COVID-19.....	55
<b>Tabla 16</b> Se puede trabajar independientemente durante I (COVID-19).....	54
<b>Tabla 17</b> Demuestra la buena disposición en la realización encomendadas.....	56



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Comparación de los niveles de estrés y sus fases.....	13
<b>Figura 2.</b> Georreferencia del Hospital de Apoyo de Yunguyo.....	31
<b>Figura 3.</b> Imposibilidad de conciliar el sueño .....	36
<b>Figura 4</b> Jaquecas y dolores de cabeza .....	37
<b>Figura 5.</b> Indigestiones o molestias gastrointestinales .....	39
<b>Figura 6</b> Sensación de cansancio extremo o agotamiento .....	40
<b>Figura 7.</b> Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual .....	42
<b>Figura 8.</b> Disminución del interés sexual .....	43
<b>Figura 9.</b> Respiración entrecortada o sensación de ahogo .....	45
<b>Figura 10.</b> Disminución del apetito.....	46
<b>Figura 11.</b> Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos) .....	48
<b>Figura 12.</b> Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo ...	49
<b>Figura 13.</b> Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana .....	51
<b>Figura 14.</b> Tendencias a sudar o palpitaciones .....	52
<b>Figura 15.</b> Se realiza un trabajo ordenado sanitaria (COVID-19).....	55
<b>Figura 16.</b> Se puede trabajar independientemente durante (COVID-19) .....	55
<b>Figura 17.</b> Demuestra la buena disposición en la realización.....	57
<b>Figura 18.</b> Promueve un clima laboral positivo durante (COVID-19).....	58
<b>Figura 19</b> Responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo. ....	60
<b>Figura 20.</b> Se respeta las ideas de todo el personal de salud en Yunguyo .....	61
<b>Figura 21.</b> Brinda una buena atención a los usuarios .....	63



## RESUMEN

El estudio tiene como propósito el identificar grado de estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021. Asimismo, este empleo una metodología de un paradigma cuantitativo, de un método hipotético deductivo, de un nivel descriptivo, de tipo básico, de una temporalidad transversal y de un diseño no experimental. En cuanto a la muestra, se tiene a 164 personas del personal asistencial de salud del "Hospital de Apoyo" Yunguyo, a los cuales se dirigió un test y cuestionario para la recolección de datos. De este obteniendo como resultado: en un 66,5% el personal de salud indica que están en desacuerdo de realizar un trabajo con un buen desempeño laboral. Y, por último, se concluyó que: El personal asistencial de salud tiene un grado de estrés medio (alto) durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19 y cual repercute negativamente en el desempeño laboral durante el periodo 2021.

**Palabras claves:** COVID-19, desempeño laboral, estrés laboral, estado de emergencia, personal de salud.



## ABSTRACT

The purpose of the study is to identify the degree of work stress against work performance in health personnel during the state of health emergency due to COVID-19, Yunguyo Support Hospital, 2021. Likewise, this use a methodology of a quantitative paradigm, of a hypothetical-deductive method, of a descriptive level, of a basic type, of a transverse temporality and of a non-experimental design. As for the sample, there are 164 people from the health care staff of the "Support Hospital" Yunguyo, who were given a test and questionnaire for data collection. From this, obtaining as a result: 66.5% of health personnel indicate that they disagree with performing a job with good job performance. And, finally, it was concluded that: Health care personnel have a medium (high) degree of stress during the state of health emergency due to COVID-19 and which has a negative impact on work performance during the 2021 period.

**Key words:** COVID-19, work performance, work stress, state of emergency, health personnel.



## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral durante estos últimos años está siendo el principal factor predisponente del tipo psicosocial, y esto como aquel resultado de las condiciones que se tiene dentro de un entorno laboral. Y siendo más específicos en el personal asistencial de salud, estos al estar en contacto directo y de forma continua con los pacientes y usuarios desarrollan un nivel alto de vulnerabilidad. Esto ya en una circunstancia prepandemia era una problemática social y ahora estando en tiempos de pandemia se considera que el nivel de estrés incremento considerablemente.

Es importante mencionar que el estrés en el trabajo es considerado como uno de los problemas frecuentes y recurrentes para el mantenimiento de la salud física y mental. Y esto producto de un cúmulo de situaciones traumáticas y generadoras de ansiedad, que implican una interrelación permanente de otros factores que tienen un impacto relativo en aspectos sociales, familiares y personales; e inclusive afectar los comportamientos y respuestas de condición emocional que puede comprometer seriamente el desempeño para gratificar el cumplimiento y atención de sus funciones laborales

Las consecuencias de la exposición al estrés durante un largo período de tiempo pueden acarrear efectos nocivos para las personas, manifestándose enfermedades o un deterioro de la salud caracterizados por la presencia de trastornos mentales, y que incluso puede traer consecuencias negativas para la entidad donde se labora. En aras de todo lo mencionado, nace mi afán de realizar este trabajo de investigación denominado como: "ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA



POR EL COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021”; el cual tiene como propósito el de identificar grado de estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19: este objetivo se desarrollara para contribuir y adquirir conocimientos científicos de nuestro tema, y que los cuales se podrán a disposición del personal asistencia de salud del Hospital de Yunguyo; esto para que tengan un sustento y apoyo en la planificación de acciones inmediatas para que puedan mitigar el estrés y aumentar el desempeño laboral



## CAPITULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

De acuerdo a varios informes y artículos internacionales, los profesionales de salud que laboran como personal asistencial en un establecimiento de salud, casi una tercera parte del tiempo están en su trabajo; es por ello que los trabajadores tienen un notorio impacto negativo en su salud y bienestar (estrés), pero este no solo es personal; sino que también afecta al entorno laboral, siendo exactos en su desempeño laboral, la cual es disminuido por el incremento del estrés (Espinoza et al., 2020). Lo mencionado, indica que existe una problemática en los establecimientos de salud y causado por la misma naturaleza del trabajo. Y teniendo presente que actualmente nos encontramos en una situación de emergencia sanitaria, es posible que el aumento del estrés y la disminución del desempeño laboral sea más severo.

En Colombia, (Monterrosa-castro et al., 2020) afirma que durante el estado de emergencia COVID-19, siete de cada diez médicos presentan síntomas de estrés laboral; entre las principales causas son: distanciamiento social, paranoia, incumplimiento de medidas por parte los usuarios, la mala higiene, miedo y ansiedad. De acuerdo con (Cuchuca & Mora, 2020) el estrés es una respuesta



natural de todo trabajo; sin embargo hay determinados trabajos que rompen la normalidad del estrés y llegan al punto del síndrome de burnout; y que esto posteriormente repercute en el desempeño de un trabajador dentro de una institución. En Ecuador, se aprecia que los trabajadores en salud muestran estrés medio y alto ((Espinoza et al., 2020). Por otra parte, investigaciones realizadas durante el 2020, en Ecuador indican que este estrés se da con mucha más intensidad cuando en el entorno laboral (salud) se tiene carga laboral y ver a los pacientes (muerte y sufrimiento). Y, por último, el estudio desarrollado por (Acero Montoya, 2020) confirma lo mencionado, que el estrés trae consigo un índice bajo en la productividad en el trabajo, y lo cual afecta la entidad (sufre gastos y pérdida).

El ámbito nacional, la problemática está presente, esto de acuerdo con el proyecto de investigación desarrollado por Peruvian Frontline del INS y EsSalud, en donde realizaron una encuesta virtual a al personal médico durante la pandemia para evaluar la salud mental de estos, en donde observo que existe la prevalencia de síntomas depresivos, ansiosos y de estrés postraumático (Agencia Peruana de Noticias, n.d.). Esto también es corroborado por (Morales Vilchez, 2021) en Piura durante el estado de emergencia COVID-19 el personal de salud del Hospital José Cayetano Heredia presentaron estrés laboral en un 88% lo cual ya es un índice muy alto. Por otra parte, siendo exactos en el Hospital de Trujillo, se ve la presencia de estrés laboral de manera media; sin embargo, se tiene un desempeño laboral bajo ((Abanto Morales, 2020). En Chinchipe, la problemática también esta presente, ya que los profesionales de enfermería consideran que el agotamiento emocional afecta su desempeño profesional ((P. Rojas & Saldaña, 2020). El estudio revelador indica que el estrés laboral en el personal de salud, se presentan en un 77% en trabajadores dentro de la edad de 27 a 30 años (estrés alto) ((Vallderrama Mayorca



& Polino Livias, 2020). Y, por último, en Pimentel es el estudio realizado por (Cubas, 2018) los efectos que generan un bajo desempeño laboral en la personal salud y estos son: agotamiento emocional, poca realización, bajo compromiso institucional, despersonalización y dificultades con el trabajo en grupo.

En el ámbito local, no se hallaron investigaciones que muestren la situación del estrés y desempeño laboral en Yunguyo, sin embargo, desde mi experiencia laborando en el Hospital de Apoyo Yunguyo, se presume un elevado grado de estrés laboral, esto ya que personalmente experimente el aumento de estrés y una disminución severa de mi desempeño dentro del Hospital. De ahí que fui conociendo la situación del personal asistencial en salud, y la necesidad de realizar un trabajo que muestre dicha situación crítica. Bien, en aras de todo lo señalado en párrafos anteriores, se plantean las siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es el grado estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo?

### **1.2.2. Pregunta específico**

**PE1:** ¿Cuál es la calidad de trabajo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, ¿Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?

**PE2:** ¿Cuál es e el nivel de trabajo en equipo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, ¿Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?

**PE3:** ¿Cuál es el nivel de compromiso institucional del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, ¿Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Justificación teórica:**

Se justifica teóricamente, ya que la presente investigación aportará a la sociedad conocimientos y datos científicos sobre la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral del personal asistencial de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo. Dichos conocimientos serán de gran utilidad para la entidad pública de salud, ya que podrá abordar esta problemática e inclusive superarla con salud, bienestar y seguridad, y lo cual será plasmado con un incremento potencial en el desempeño laboral del personal asistencial.

#### **1.3.2. Justificación metodológica:**

El estudio, desde un punto de vista metodológico tiene el propósito de brindar a la sociedad un trabajo de carácter científico, el cual precisará de forma numérica el estrés y desempeño laboral del personal asistencial en salud. Es decir, los resultados que se tendrán serán netamente objetivo y cuantificables.

#### **1.3.3. Justificación práctica:**

El estudio, desde una óptica práctica, será de gran utilidad para el personal asistencial de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo, ya que lograrán realizar su labor con mayores precauciones (prudentes). Asimismo, el resultado que arroje este estudio podrá estar al alcance del MINSA y de las autoridades del Hospital de Apoyo Yunguyo, para que tomen en cuenta la realidad que se encontró y pueda desarrollar y ejecutar planes que tengan la finalidad de mejorar el



ambiente laboral para un buen desempeño laboral, lo cual beneficiara al trabajador y a la población misma.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **Objetivo general**

Identificar grado de estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo.

##### **Objetivo específico**

**OE1:** Identificar la calidad de trabajo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

**OE2:** Identificar el nivel de trabajo en equipo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

**OE3:** Identificar el nivel de compromiso institucional del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

#### **1.5. Importancia y alcance de la investigación**

Bienestar del personal de salud: Como se tiene conocimiento, el personal de salud ha estado en la primera línea de respuesta a la pandemia de COVID-19, enfrentando situaciones altamente estresantes y desafiantes. Es por ello que el estudio sobre el estrés laboral es esencial para comprender las condiciones en las que trabajan y para abordar su bienestar psicológico y emocional. En cuanto al alcance del estudio es lo suficientemente amplio como para examinar en detalle los elementos particulares que están asociados al estrés laboral experimentado



por el personal médico en el Hospital de Apoyo Yunguyo durante la emergencia sanitaria de COVID-19.

## 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

En cuanto a la limitación, es la recopilación de datos a través del cuestionario y test puede ser influenciada por sesgos relacionados con la percepción y las respuestas por parte de los encuestados. Respecto a la delimitación, el estudio se centró exclusivamente en el personal de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo que trabajó durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19. Además, el estudio se enfocó en un período de tiempo específico, el cual es el 2021, particularmente se tomó los meses de marzo hasta julio, que coincide con el estado de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, limitando la extensión temporal del análisis.

## 1.7. Hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis general

Existe un grado de estrés medio o alto en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19 frente al desempeño laboral, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

**HE1:** La calidad de trabajo es baja en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

**HE2:** El nivel de trabajo en equipo es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.



**HE3:** El nivel de compromiso institucional es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

## 1.8. Variables e indicadores

**Variable independiente (X):** Estés laboral.

**Variable dependiente (Y):** Desempeño laboral

### 1.8.1. Conceptualización de variables

#### **Estrés laboral:**

Según Patlán Pérez (2019) "... es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos" (p. 159).

#### **Desempeño laboral:**

Para Pedrasa et al. (2010): "...son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización" (p. 495).

## 1.8.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X. Estrés Laboral	1.1. Falta de Sanciones	1.1.1. Número de sanciones impuestas
		1.1.2. Duración de la sanción aplicada
		1.1.3. Cumplimiento de sanciones
	1.2. Acceso a la Justicia	1.2.1. Número de denuncias presentadas
		1.2.2. Tiempo de respuesta judicial
		1.2.3. Proporción de casos resueltos
	1.3. Eficiencia de los Procesos Judiciales	1.3.1. Número de casos sin resolución
		1.3.2. Calidad de las pruebas utilizadas
		1.3.3. Nivel de conocimiento judicial en violencia psicológica
Variable Y. Desempeño Laboral	2.1. Resolución de Casos	2.1.1. Tasa de casos resueltos por la fiscalía
		2.1.2. Tiempo promedio de resolución
		2.1.3. Nivel de imputación formal
	2.2. Capacitación y Formación	2.2.1. Nivel de especialización en violencia familiar
		2.2.2. Número de cursos de capacitación realizados
		2.2.3. Evaluación de desempeño de fiscales
	2.3. Cooperación Interinstitucional	2.3.1. Colaboración con entidades sociales
		2.3.2. Existencia de protocolos de acción conjunta
		2.3.3. Participación en redes de apoyo

Nota: En el cuadro se muestra la operacionalización realizada.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Del Estudio

##### 2.1.1. A nivel internacional

La tesis presentada por Onofre (2021), buscó determinar el grado de asociación que existe entre el estrés laboral y el desempleo, y cómo ellos se correlacionan. Los resultados evidenciaron que no hay una relación directa de estrés ocupacional con rendimiento del empleado en la Dirección de Talento Humano del HE-1; no obstante, los estudios preliminares en el mismo hospital (2015-2016), sugieren que la experimentación del estrés es un paso previo a la decisión de dimitir y la falta de compromiso del personal médico deviene en la búsqueda activa de nuevas oportunidades laborales.

La tesis presentada por Verdezoto & Barragán (2024), tuvo como finalidad determinar los estresores de los empleados y su efecto en el bienestar y la productividad del trabajo. En este caso se utilizó una metodología cuantitativa con diseño de campo mediante el uso de cuestionarios sometidos a adaptaciones (Perceived Stress Scale y Maslach Burnout Inventory) aplicados a una muestra aleatoria estratificada de 131 empleados. Los datos obtenidos además de la alta prevalencia en todo el colectivo de la falta de logro en metas



y la correlación significativa que esto tiene con la despersonalización y el estrés laboral, la falta de logro personal presentó correlación negativa con el estrés laboral; obteniéndose además que el poco personal disponible en la oficina aumenta el estrés laboral de este grupo.

Según la tesis presentada por Cerda et al. (2024), el objetivo fue analizar el efecto predictivo de las dimensiones de personalidad sobre los niveles de estrés de los profesionales de enfermería. La metodología empleada fue un enfoque descriptivo con diseño longitudinal, aplicando el inventario de agotamiento de Maslach para medir los niveles de estrés, y el inventario de personalidad de Eysenck para neuroticismo, extraversión y psicoticismo en una muestra de 37 sujetos. Los resultados indicaron que un mayor nivel de extraversión es un predictor de estrés y agotamiento emocional; de manera similar, aunque no se encontraron puntuaciones altas en el estrés laboral general, se observó un aumento en las dimensiones de agotamiento emocional y logro personal a lo largo del tiempo.

### **A nivel nacional**

La tesis presentada por Ruiz (2024), cuyo propósito fue establecer la conexión entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal auxiliar en un Hospital de Callao. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo un estudio correlacional descriptivo de tipo básico no experimental. La investigación emplea una muestra de conveniencia de 75 miembros del personal de salud, que es una muestra no probabilística. Los resultados revelaron una correlación negativa y fuerte entre el clima organizacional y el estrés laboral del personal, indicando que un clima organizacional positivo se relaciona con niveles de estrés laboral experimentados por los auxiliares.



La tesis presentada por Roman (2024), que tuvo como objetivo averiguar la relación entre el estrés laboral y el estilo de vida del personal de enfermería en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Realizó una investigación que tuvo un carácter cuantitativo y que se alió a un diseño no experimental, transversal y correlacional, a través de un método de naturaleza hipotético deductiva. Adicionalmente se realizó el estudio de una muestra de 196 enfermeras. Los resultados mostraron una correlación muy fuerte negativa entre estrés laboral y estilo de vida, o sea, que si uno aumenta el otro también aumenta y una menor cantidad de estilo de vida se asocia a un mayor nivel de estrés laboral.

La tesis que fue elaborada por Soto (2024), tuvo como propósito averiguar el vínculo que existe entre el estrés laboral y la atención brindada por el personal que labora en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán de Lima 2023. La metodología empleada se caracterizó por ser de tipo cuantitativo, de carácter aplicado con un diseño no experimental. Para la realización de la investigación se eligió una muestra constituida por 80 enfermeras y 80 pacientes atendidos en el Hospital de Huaycán. La investigación evidenció una alta carga de estrés de trabajo en el personal de enfermería, donde el 55% de estos presentaron niveles altos de estrés que influyó en la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

### **2.1.2. A nivel local**

Los estilos de vida y los niveles de estrés de los especialistas en el área de la salud en el contexto de la pandemia, se encuentra dentro de los objetivos de la tesis realizada por Quispe (2024). Para estos fines, la metodología utilizada fue la cuantitativa, no experimental, y se basa en el enfoque transversal, observacional, analítico y prospectivo. Además, el estudio fue correlacional con



104 profesionales de la salud como muestra. Las dimensiones del estilo de vida como la nutrición, la actividad física y el control del estrés mostraron asociación con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la salud. Se encontró, por ejemplo, que el estrés se incrementa junto con el consumo de una dieta desequilibrada (p-valor 0,001) y desciende con la práctica de ejercicio físico regular.

La actitud del personal de salud y la calidad de atención que los pacientes percibían fue la aproximación que Choquetico (2024) tuvo con su tesis mediante una investigación cuantitativa no experimental, correlacional y de corte transversal. En total se realizó un muestreo de 235 trabajadores del sistema de salud del hospital y, de acuerdo a los resultados, si bien el 40% de los trabajadores se mostraron con una actitud moderada hacia los pacientes, se logró observar una correlación significativa entre la relación de los datos y la calidad de atención. Asimismo, en el análisis más profundo de las dimensiones de la actitud, se encontró que la dimensión afectiva que comprende la relación de los sentimientos hacia el paciente se relacionó con un 40,4% moderado.

La tesis presentada por Lipa (2024) expuso un tema sobre la investigación que trascendió en establecer el vínculo que existe entre el burnout laboral y el nivel de satisfacción de los servidores públicos. Investiga en un marco, de carácter diagrama no experimental. La cantidad de la muestra estuvo constituida por 60 servidores públicos. Los resultados mostraron que el 73,3% de los servidores públicos tiene un grado moderado de burnout, así como el 68,3% tienen un nivel de satisfacción moderado. Más interesante aún, se encontró una correlación significativa y negativa entre las variables satisfacción laboral y el

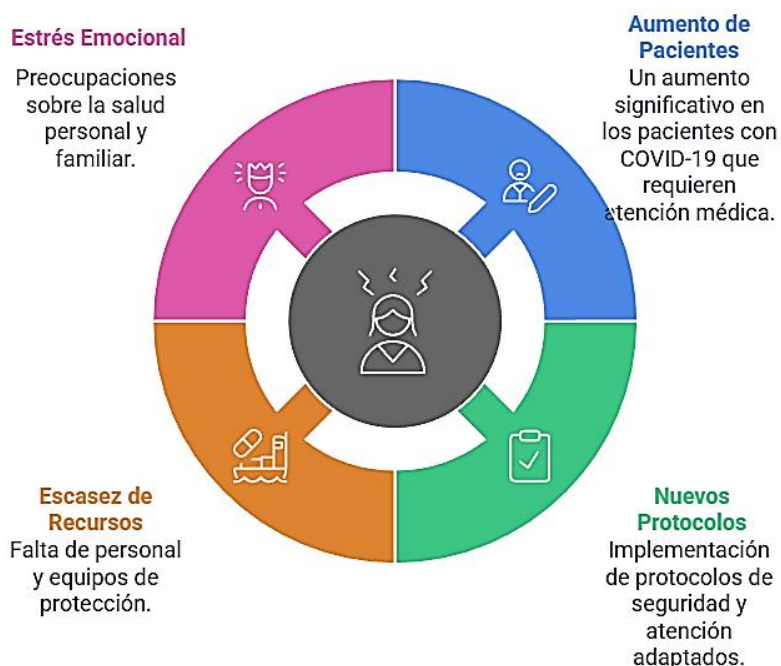
nivel de burnout, con un valor Rho de Spearman de -0.629. Esto implica decir que, a mayor nivel de burnout, menor es la satisfacción recibida a su trabajo.

## 2.2. Marco teórico referencial

### 2.2.1. Carga de trabajo

A medida que exploramos el análisis del estrés laboral sufrido por los profesionales de la salud durante la Emergencia Sanitaria de la Pandemia de COVID-19, es importante considerar los muchos elementos que conforman el tema. En este caso, tomaremos en consideración la cantidad de trabajo y cómo su desequilibrio puede ser perjudicial no solo para los trabajadores de la salud, sino también para el rendimiento del trabajo (Lipa, 2024).

Figura 1  
Desafíos del Personal de Salud durante COVID-19



*Nota: El miedo al contagio y la preocupación por la salud propia y de sus familias, lo que añadía una carga emocional adicional al trabajo.*

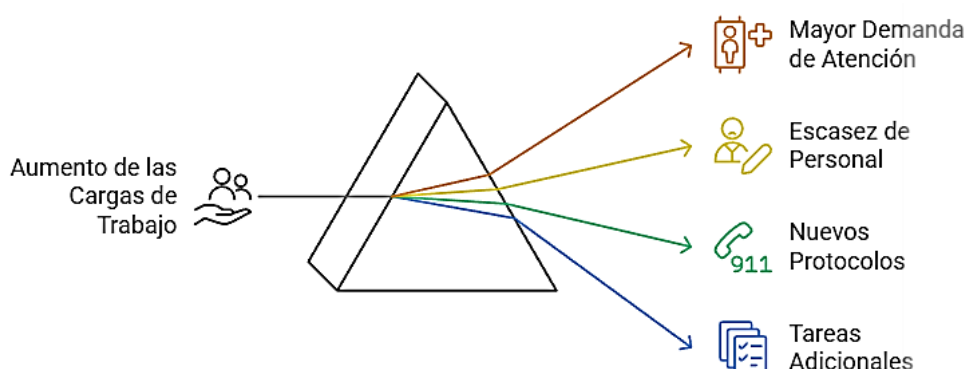
La cantidad de trabajo que se considera como la cantidad de trabajo físico y mental que una persona pone en su trabajo, puede llevar al estrés cuando es demasiado o no se correlaciona con los recursos disponibles. Imaginemos la situación en el Hospital Yunguyo en Puno durante el pico de la pandemia y el aumento en la atención médica necesaria; los recursos son escasos y el personal está abrumado en lo que parece ser una realidad que trabaja en su contra.

### 2.2.1.1. Horas de trabajo excesivas

Durante el transcurso de una emergencia de salud, los imperativos de gestionar turnos extendidos de manera efectiva junto con la escasez crítica de personal a menudo resultan en la sobrecarga de trabajo de los profesionales de la salud. El creciente número de pacientes con COVID-19 exigió la acomodación de horas de trabajo excesivas. No hay duda de que tal trabajo extenso durante un período prolongado se traduce en fatiga física y mental: la capacidad de atención disminuye, la toma de decisiones se ralentiza y la propensión a cometer errores aumenta. (Lipa, 2024).

Figura 2

*Demandas de Trabajo Aumentadas en la Atención Médica Durante COVID-19*



*Nota: La necesidad de cubrir las tareas de los colegas ausentes, lo que añadía una carga adicional al trabajo habitual.*

### **2.2.1.2. Tareas adicionales impuestas**

Además de las largas horas de trabajo, la crisis de salud puede requerir que el personal sanitario asuma tareas fuera de su experiencia. Es probable que en Yunguyo algunas de las enfermeras hayan tenido que realizar algunas tareas administrativas o incluso de limpieza debido al déficit de personal, lo que también aumentaría su frustración. La combinación de falta de capacitación, falta de apoyo y tareas adicionales conduce al estrés y a una disminución de la motivación y la moral de manera suicida debido a la sensación de incompetencia (Choquetico, 2024).

### **2.2.1.3. Falta de recursos para el trabajo**

La carencia de estos insumos y dispositivos, junto con la escasa disponibilidad de personal médico, sirve de base para un aumento de la carga de trabajo del recurso humano. Existe una serie de sentimientos poco satisfactorios que el profesional con la escasez de recursos siente que aumenta el problema por el cual la atención de calidad no sea beneficiosa para los pacientes. No solo incrementa el estrés, sino que también afecta directamente todo el servicio, generando un impacto ético entre los trabajadores de la salud (Choquetico, 2024).

### **2.2.2. Condiciones laborales**

El estrés relacionado con el trabajo puede amplificarse aún más por un entorno laboral frágil, que puede deteriorar no solo la calidad de la prestación del servicio de salud, sino también la salud mental y física de quienes lo prestan. El agotamiento emocional, la desmotivación y la falta de empatía pueden afectar

negativamente la interacción entre el personal y el cliente, el servicio orientado al cliente y la atención a los requisitos del cliente (Quispe, 2024).

*Figura 3*  
*Factores Clave que Contribuyen al Estrés Laboral*



*Nota: Un ambiente laboral estresante puede llevar a un aumento en las licencias por enfermedad, la búsqueda de otros trabajos y la renuncia del personal, lo que genera una mayor escasez de recursos humanos y afecta la capacidad del hospital para responder a la crisis sanitaria.*

### 2.2.2.1. Infraestructura inadecuada

Un hospital inadecuadamente construido, uno que se caracteriza por espacios reducidos, mala ventilación, tecnología anticuada y áreas de descanso insuficientes, puede ser extremadamente estresante para el personal. Ahora, imaginemos cómo era la situación en el Hospital Yunguyo en el pico de la pandemia: puro caos con un aumento en la cantidad de pacientes y una cantidad limitada de camas y la posibilidad de trabajar en espacios improvisados. La forzosa del ambiente debe haber causado un desorden extremo que no ayuda con el vacío mencionado anteriormente. Si bien no hay información sobre el conjunto de datos del Hospital Yunguyo, podemos echar un vistazo a una tesis

realizada por Dora Luz Choquetico Quispe sobre la calidad del servicio en el Hospital Lucio Aldazabal Pauca en Huancané. Dentro de su tesis, era evidente que la actitud de los trabajadores de la salud afectaba la calidad de la atención, lo que lleva a suponer que las condiciones de trabajo inadecuadas pueden disminuir en gran medida la actitud de los trabajadores y la atención brindada (Quispe, 2024).

### **2.2.2.2. Equipos de protección insuficientes**

La falta de equipo de protección personal (EPP) apropiado, por ejemplo, mascarillas, guantes, batas y gafas, no solo expone a los trabajadores de la salud a enfermedades, sino que también crea sentimientos continuos de temor o ansiedad. Durante la pandemia, la incertidumbre sobre la disponibilidad de EPP y la transmisión de la infección a los miembros de la familia podrían haber sido factores de estrés crónicos para el personal del hospital de Yunguyo. Recapitemos, en la tesis de Quispe (2024), se mostró que la dieta y el ejercicio físico están correlacionados con el estrés. Aunque la disponibilidad de EPP no se menciona en detalle, puede ser posible hipotetizar que la ausencia de tales componentes básicos de seguridad podría haber afectado negativamente la salud mental del personal.

### **2.2.2.3. Ambiente de trabajo tenso**

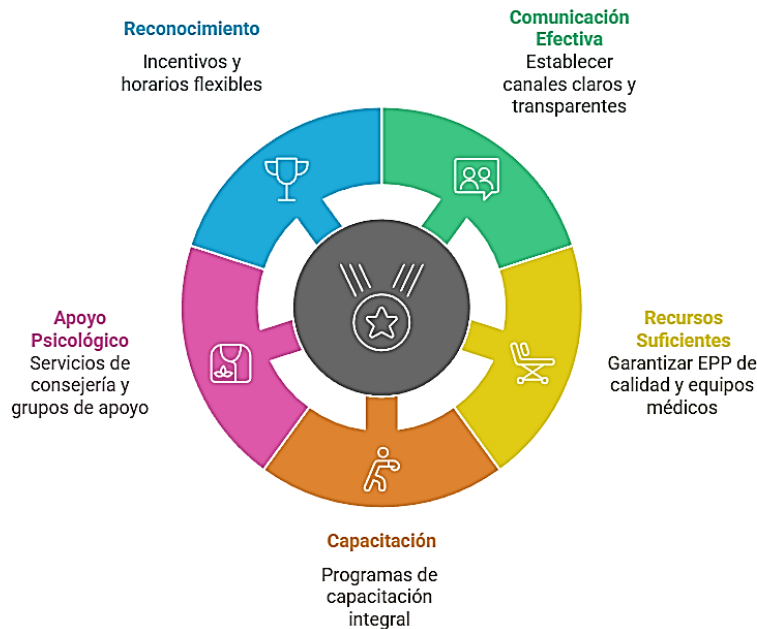
Recursos insuficientes, miedo al contagio y preocupación por cómo evolucionará la pandemia pueden crear mucha tensión en el lugar de trabajo con los asuntos actuales. Todos estos elementos pueden dificultar que la experiencia de un paciente sea óptima porque hay más que suficiente presión para atender a un número creciente de pacientes. Es importante que, en el hospital de

Yunguyo, donde la muerte y la enfermedad están constantemente presentes, las autoridades puedan apoyar al personal porque de lo contrario habrá una abundancia de trabajo y falta de confianza. Esto resulta en que los procesos de toma de decisiones y colaboración sufran (Choquetico, 2024).

### 2.2.3. Apoyo organizacional

Al abordar el estrés y la ansiedad, el personal médico rinde mejor en la atención al paciente, tiene un enfoque de tratamiento más humano y toma decisiones clínicas más precisas. Además, un personal competente y suficientemente capacitado, que esté equilibrado emocional y positivamente, proporciona servicios mejores y más seguros, minimizando las posibilidades de errores y mejorando la seguridad del paciente (Choquetico, 2024).

Figura 4  
Apoyo al Personal de Salud



*Nota: La incertidumbre sobre la enfermedad, los protocolos de atención en constante cambio, la falta de información precisa sobre las medidas de*

*seguridad y los recursos disponibles, generaron un alto nivel de estrés y ansiedad en el personal.*

### **2.2.3.1. Apoyo emocional recibido**

Los trabajadores de la salud enfrentados a un desafío como la pandemia de COVID-19 están sujetos a una intensa presión emocional. La exposición constante a la enfermedad y a fatalidades, el miedo a contagiarse, la incertidumbre del futuro y la presión por proporcionar atención médica adecuada en un entorno con recursos limitados pueden producir ansiedad, depresión, insomnio y otros problemas de salud mental. Dentro de este contexto, el apoyo emocional, que puede ser brindado en forma de escucha activa, empatía, validación de sentimientos y provisión de contención, es esencial para ayudar a los profesionales de la salud a procesar sus experiencias y mejorar su bienestar mental (Choquetico, 2024).

### **2.2.3.2. Capacitación en salud mental**

Capacitar al personal del sector salud sobre cómo identificar, tratar y prevenir problemas mentales relacionados con el estrés laboral es un requisito primordial para mejorar su resiliencia y capacidad para enfrentar los desafíos que plantea una emergencia de salud pública. Durante la capacitación, puede haber un enfoque en los siguientes componentes, como técnicas de relajación, habilidades para afrontar el estrés, comunicación efectiva, conocimiento de los recursos de salud mental disponibles y talleres de autocuidado. Se recomienda que se diseñen e implementen intervenciones de salud mental para el personal de enfermería, lo que indica que este tipo de intervenciones podría ser ventajoso para reducir el estrés y aumentar la productividad laboral (Quispe, 2024).

### 2.2.3.3. Respuesta institucional ante estrés

La respuesta de la institución al estrés de sus trabajadores es clave para establecer un ambiente de trabajo favorable. También es útil para generar confianza entre el personal en la organización. Una respuesta efectiva a nivel institucional debe dar una importancia primordial a la salud mental, tener políticas y procesos orientados a proteger la salud de los empleados, proporcionar medios de acceso a recursos de atención de salud mental, garantizar flexibilidad laboral, reconocer y premiar los esfuerzos del personal, y promover una cultura de comunicación abierta y apoyo mutuo. En el caso del Hospital Yunguyo, es muy importante que la institución tome la iniciativa en la prevención y control del estrés laboral mediante la adopción de medidas políticas que protejan la salud de los empleados y promuevan condiciones de trabajo más saludables (Soto, 2024).

### 2.2.4. Calidad del trabajo

El sistema de salud tuvo que hacer frente a un aumento de casos de COVID-19 y, al mismo tiempo, la falta de suficiente personal agravó esta situación causando una sobrecarga de trabajo en sus médicos que roza lo insalvable, generando así el estrés y el cansancio que tanto han venido perjudicando el desempeño de la vida familiar y laboral. Situaciones como la escasa comunicación y ausencia de programas de ayuda psicológica o el no reconocimiento a la labor realizada, crearon un entorno de trabajo bastante negativo aumentando la motivación de estrés y desmotivación. La pandemia por COVID-19 trajo consigo una mayor utilización de los servicios de salud que, a su vez, significaba una alta carga laboral para el personal. Al mismo tiempo, la falta de confianza en esta nueva enfermedad, la variación de protocolos y los recursos

escasos, limitaron el control que el personal tiene sobre sus actividades, creando así el estrés y la insatisfacción (Ruiz, 2024).

*Figura 5*  
*Impacto de la Calidad del Trabajo en el Personal de Salud*



*Nota: La figura muestra que Optimizar la gestión de recursos humanos, asegurando la disponibilidad de personal suficiente y la distribución equitativa de la carga de trabajo.*

### 2.2.4.1. Precisión en la atención

La precisión en la atención médica, que incluye en el diagnóstico, en el tratamiento y en el suministro de medicamentos, es de suma importancia para la seguridad del paciente y la efectividad del tratamiento. A modo de ejemplo, durante la pandemia, el sobreesfuerzo, la falta de recursos, el desconocimiento sobre cómo manejar el nuevo virus y el estrés emocional contenían a la capacidad del personal y demarcaban la proporción de precisión de la atención brindada en el Hospital de Yunguyo. Un error médico, por pequeño y/o insignificante que el mismo sea, posee la posibilidad de poner en riesgo la salud



de un paciente en el futuro, lo cual aumenta la presión sobre el paciente, y va creando un círculo vicioso (Ruiz, 2024).

#### **2.2.4.2. Cumplimiento de protocolos**

Los protocolos médicos son documentos que establecen procedimientos sistematizados para el diagnóstico, tratamiento y cuidado de los pacientes. Su uso es de vital importancia para la seguridad del paciente, la calidad del tratamiento y la evitación de las fallas médicas. Un nuevo virus surgió en el periodo de la pandemia y al mismo tiempo se hicieron nuevos ajustes a los protocolos, lo que puso de nuevo en evaluación la cultura de trabajo de los profesionales de la salud. En el Hospital de Yunguyo, la escasez de recursos, la carga de trabajo y el estrés emocional puede que hayan dificultado el cumplimiento de los protocolos, poniendo en peligro la salud de los pacientes y aumentando la carga al personal (Choquetico, 2024).

#### **2.2.4.3. Satisfacción de los pacientes**

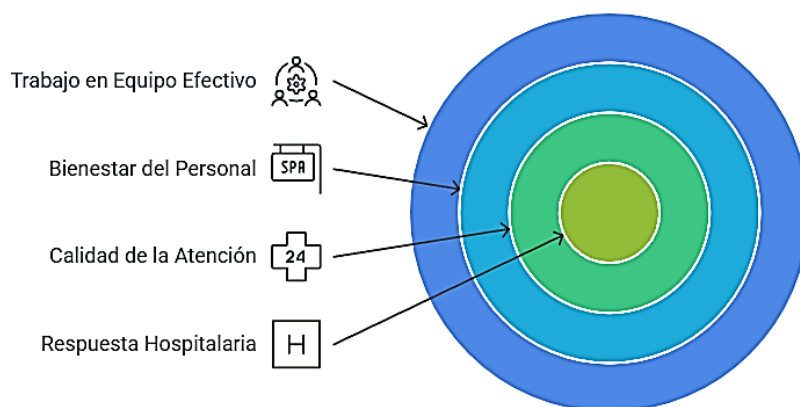
El nivel de satisfacción al cuidado de un paciente se considera un indicador importante en los servicios de salud. Un paciente contento es más propenso a seguir recomendaciones del doctor, ser receptivo al tratamiento y, como consecuencia, a su recuperación. Durante la pandemia, la sobrecarga de los hospitales, la escasez de recursos disponibles, el manejo del nuevo virus y el estrés del personal posiblemente afectaron la satisfacción del paciente. En el Hospital de Yunguyo, es posible que la baja calidad en la prestación del servicio sumada a un incremento del estrés laboral haya impactado negativamente la calidad de la atención brindada. Recordando la investigación de Cerda et al. (2024) sobre personalidad y estrés laboral en enfermeros,

claramente se menciona que el estrés puede llevar a su agotamiento emocional, lo que en última instancia puede influir negativamente en la atención brindada. Es probable que, en el hospital de Yunguyo, el agotamiento emocional del personal haya impactado negativamente la satisfacción del paciente.

### 2.2.5. Trabajo en equipo

La comunicación y el poder trabajar en equipo ayudan a mejorar el paso de trabajo, disminuir los parciales, facilitar la organización y el recurso, lo que se traduce en mayor eficiencia y productividad. La colaboración puede verse obstaculizada por la cultura de alta exigencia, el escaso personal disponible y la celeridad de los escenarios (Lipa, 2024).

Figura 6  
Dinámicas de Trabajo en Equipo en Entornos Hospitalarios



*Nota: Una cultura organizacional que no valore la colaboración, el respeto mutuo y el apoyo entre colegas puede ser un obstáculo para la construcción de un equipo cohesionado y funcional.*

#### 2.2.5.1. Comunicación interprofesional

El flujo de información entre los diferentes tipos de especialistas que se involucran en el proceso de atención del paciente, es relevante para la

continuidad de la atención al paciente, la toma de decisiones y la coordinación de las acciones (Lipa, 2024).

*Figura 7*  
*Impacto de la Falta de Participación en Redes de Apoyo*



*Nota: En el contexto del Hospital de Yunguyo, durante la emergencia sanitaria, mejorar la comunicación interprofesional podría ser crucial para reducir el estrés, mejorar la coordinación y optimizar la atención médica.*

### 2.2.5.2. Coordinación entre áreas

La coordinación de diferentes áreas dentro del hospital, como urgencias, sala, UCI, laboratorio, farmacia e imágenes, permite una atención integral y efectiva para el paciente. Si falta tal coordinación, puede resultar en cuellos de botella, retrasos en la prestación del servicio, inexactitudes en el tratamiento y un aumento de la carga de trabajo y estrés para el personal. Con una adecuada coordinación, hay un flujo libre de información entre las áreas, transferencia y



atención oportuna de los pacientes, uso eficiente de recursos, sin retrasos en la prestación del servicio ni superposiciones (Quispe, 2024).

### **2.2.5.3. Resolución de conflictos**

Los conflictos están destinados a ocurrir en cualquier entorno laboral; sin embargo, en el campo de la salud, donde existe una gran cantidad de estrés y presión, dichos conflictos adquieren una importancia adicional. La efectividad y el éxito con los que el personal resuelve los conflictos de manera constructiva tienen un impacto directo en el ambiente de trabajo, la comunicación, la colaboración y, sobre todo, la calidad del servicio médico proporcionado. Por otro lado, los conflictos no abordados tienden a convertirse en tensiones, resentimientos y rumores, apatía, aumento del estrés y, en consecuencia, disminución de la calidad de la entrega del servicio médico (Ruiz, 2024).

### **2.2.6. Compromiso institucional**

Un alto nivel de compromiso institucional ayuda a fomentar el sentido de identidad común y mejora la cohesión del equipo, así como la colaboración y el apoyo mutuo. El personal en las instituciones de salud que están comprometidas está dispuesto a responder a nuevas expectativas, asumir roles adicionales y participar en la solución de los problemas que pueden surgir durante la crisis (Ruiz, 2024).

**Figura 8**  
**El Impacto del Compromiso Institucional en el Estrés Laboral**



*Nota: Los profesionales de la salud comprometidos con la institución están más motivados a realizar un buen trabajo, a cumplir con sus responsabilidades y a contribuir al logro de los objetivos del hospital.*

#### **2.2.6.1. Identificación con la misión**

La identificación del personal de salud con las metas de la institución le otorga un mayor significado a su trabajo, lo que a su vez les proporciona mayor motivación, satisfacción en su empleo y el incremento en la resiliencia ante adversidades. En consecuencia, esto se traduce en mayor nivel de engagement y mejor calidad de atención al paciente, así como el manejo del estrés. No identificarse con la misión puede producir también desmotivación, apatía, abandonos en la responsabilidad y aislamiento respecto al trabajo. La ambigüedad de un objetivo con enfoque en una crisis definida puede generar sobreexposición a estresores, cansancio emocional y despersonalización (Verdezoto & Barragán, 2024).

#### **2.2.6.2. Lealtad a la institución**

No olvidemos que el reconocimiento se fue por la ventana con el paso del tiempo. Y, lamentablemente, nosotros, como colectivo, no logramos enfocarnos



en la exposición que los profesionales médicos tuvieron que soportar. Por lo tanto, durante la pandemia, gran parte del apoyo institucional parecía estar ausente. Junto con sus condiciones laborales, esto sembró las semillas de una relativa falta de lealtad hacia la institución, induciendo en su lugar estrés y fatiga. Por otro lado, una falta de lealtad también resulta en un compromiso reducido con el trabajo, críticas y quejas aumentadas, tasas de rotación más altas y una renuencia a enfrentar cualquier desafío (Onofre, 2021).

### **2.2.6.3. Participación en actividades organizacionales**

La participación activa permite al personal de salud involucrarse en la toma de decisiones, articular e intercambiar ideas y opiniones, adquirir nuevas competencias, fortalecer las relaciones con colegas y sentirse parte de un equipo. Esto puede evocar aprecio por el trabajo, motivación y, aún más, la capacidad de afrontar el estrés. La no participación, por otro lado, puede ser un signo de desconexión, indiferencia o falta de motivación. La incapacidad para participar en la toma de decisiones o para contribuir con ideas puede llevar a la frustración y a un aumento del estrés, especialmente durante crisis marcadas por la incertidumbre y la presión por el cambio (Onofre, 2021).

## **2.3. Marco conceptual**

**Estrés Laboral:** Se define como uno de los riesgos psicosociales cuyo impacto perturba la salud psicológica de una persona. Este tipo de estrés nace por razones fisiológicas, emocionales, cognoscitivas y conductuales en respuesta a distintas altas expectativas creadas en el lugar de trabajo y cuya superación es más allá de la capacidad que el trabajador y el contexto laboral tiene. Esta situación de desbalance genera un estado de caos el cual tiene



consecuencias nefastas a la salud de los individuos (Verdezoto & Barragán, 2024).

**Cansancio Emocional:** Está relacionado con el desequilibrio entre las expectativas del trabajador y la situación laboral, que tiene manifestaciones conductuales como la fatiga al final de la jornada laboral (Onofre, 2021).

**Despersonalización:** Alteración de la autoconcepción, a menudo caracterizada como fría e indiferente a los roles profesionales. Incluye despersonalización y una actitud defensiva hacia las tareas laborales (Verdezoto & Barragán, 2024).

**Baja Realización Personal:** Sensación de ineficacia y bajo rendimiento en el trabajo. Resulta en una autoevaluación negativa y la incapacidad de vislumbrar el avance de la carrera profesional, lo que aún disminuye más la autoestima y el logro personal (Cerde et al., 2024).

**Ausencia de autonomía:** No se existe control sobre la esfera y la organización del trabajo y la toma de decisiones (Ruiz, 2024).

**Presión Temporal:** Hay más trabajo dentro de un tiempo limitado y, por lo tanto, se obtiene la sensación de que solo importa el trabajo realizado (Soto, 2024).

**Desorganización Laboral:** Existe una falta de eficiencia de todo el sistema de trabajo que hace que los profesionales no tengan que cumplir con funciones administrativas y rutinarias de forma adecuada (Roman, 2024).

**Incoherencia de Valores:** Discrepancia entre los valores, misión, objetivos, la gestión y la compensación de los profesionales (Quispe, 2024).



**Condiciones Físicas Inadecuadas:** Relacionadas con las inadecuaciones ergonómicas del lugar de trabajo, incluyendo temperatura, iluminación o falta de una adecuada disposición espacial (Choquetico, 2024).

**Desempeño Laboral:** Se refiere a la evaluación del rendimiento de un individuo en relación con los objetivos a alcanzar, considerando las actividades del individuo y su potencial de desarrollo. Esta es una evaluación de la contribución del individuo a la organización (Lipa, 2024).

**Adaptabilidad:** La capacidad de ajustarse espontáneamente a los cambios dentro del lugar de trabajo (Cerde et al., 2024).

**Compromiso Institucional:** El nivel de identificación institucional, confianza en los líderes y sentido de pertenencia son determinantes de la motivación y productividad del empleado (Ruiz, 2024).

**Factores Personales:** Rasgos incluyendo la personalidad, inteligencia, autoestima y autoconfianza determinan cómo un individuo enfrenta los desafíos laborales (Soto, 2024).

**Factores Sociales:** El entorno familiar y social de un individuo puede impactar su estado emocional y cómo el individuo maneja el estrés laboral (Roman, 2024).

**Reconocimiento y Motivación:** La noción de ser tratado de manera justa, recibir una atribución merecida y tener oportunidades para el crecimiento profesional son componentes de la motivación y el desempeño (Quispe, 2024).



## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

De acuerdo a Piscoya (2009) el estudio encaja perfectamente en el enfoque cuantitativo, esto ya que el estudio genera datos que pueden ser cuantificables, medidos y numéricamente. Y, por último, el estudio permite el plantear hipótesis provenientes de conocimientos teórico científico y de la misma práctica.

#### 3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

El estudio es de un método hipotético deductivo, esto ya que el estudio parte desde aspectos teóricos y el cual se permanece en este. En sí, este método busca

#### 3.3. Tipo de investigación

El estudio realizado por (Piscoya, 2009) señala que nuestro estudio encajaría asertivamente en el tipo básico, esto ya que el estudio buscara analizar el fenómeno desde concepciones teóricas y prácticas; y por último este tiene como propósito el de crear más conocimiento ya existentes sobre el estrés laboral y el desempeño laboral

### 3.4. Nivel de investigación

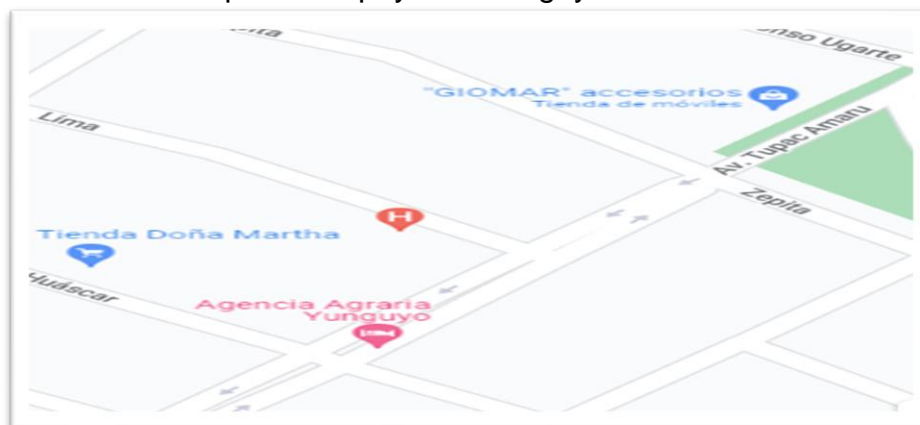
Este estudio es de un nivel descriptivo, esto en aras de que se buscara el poque de la existencia de los fenómenos (causa y efecto).

### 3.5. Descripción del ámbito de investigación

La investigación se centrará en el distrito de Yunguyo, provincia del mismo nombre y del departamento de Puno; la cual se encuentra muy cerca del lago Titicaca y está a una superficie de 288,3km<sup>2</sup>. Sin embargo, para ser más precisos el estudio se centra en el Hospital de Apoyo Yunguyo. A continuación, se mostrará la georreferencia de dicho hospital:

#### Figura 9

Georreferencia del Hospital de Apoyo de Yunguyo



Nota. La figura muestra una georreferencia del Hospital de Apoyo de Yunguyo.

### 3.6. Población y muestra

#### Población:

Se tiene como población a 212 personas parte del personal de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo.



**Tabla 3**

Población de estudio

N°	PROFESION	PERSONAL	MODALIDAD	
			276	1057
1	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	4	
4	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO		3
5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	1	
11	DIGITADOR	ADMINISTRATIVO		1
13	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	5	
14	INGENIERO DE SISTEMAS	ADMINISTRATIVO		1
15	INGENIERO ELECTRONICO	ADMINISTRATIVO		1
24	TECNICO ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO	7	1
25	TECNICO CONTABLE	ADMINISTRATIVO		1
26	TECNICO EN COMPUTACION	ADMINISTRATIVO		7
27	TECNICO EN ESTADISTICA	ADMINISTRATIVO	2	
2	ARTESANO	ASISTENCIAL	1	
3	ASISTENTA SOCIAL	ASISTENCIAL	2	2
6	AUXILIAR DE ENFERMERIA	ASISTENCIAL	3	
7	AUXILIAR EN NUTRICION	ASISTENCIAL		4
8	BIOLOGO	ASISTENCIAL	4	3
9	CHOFER	ASISTENCIAL	2	1
10	COMUNICADOR SOCIAL	ASISTENCIAL	1	1
12	ENFERMERA	ASISTENCIAL	26	22
16	MEDICO	ASISTENCIAL	14	3
17	MEDICO VETERINARIO	ASISTENCIAL		1
18	NUTRICIONISTA	ASISTENCIAL	1	2
19	ODONTOLOGO	ASISTENCIAL	3	1
20	OBSTETRA	ASISTENCIAL	7	4
21	PILOTO DE AMBULANCIA	ASISTENCIAL		2
22	PSICOLOGO	ASISTENCIAL		1
23	QUIMICO FARMACEUTICO	ASISTENCIAL	2	2
28	TECNICO EN ENFERMERIA	ASISTENCIAL	26	14
29	TECNICO EN LABORATORIO	ASISTENCIAL	2	1
30	TECNICO EN FARMACIA	ASISTENCIAL		1
31	TECNICO SANITARIO	ASISTENCIAL	4	
32	TECNICO RADIOLOGIA	ASISTENCIAL	1	
33	TECNICO EN SEGURIDAD	ASISTENCIAL	2	2
34	TECNOLOGO MEDICO	ASISTENCIAL		1
35	TRABAJADOR DE SERVICIO	ASISTENCIAL	3	5
	TOTAL	212	123	88

Nota. El cuadro muestra la población que tendrá el estudio.



## **Muestra:**

En cuanto a la muestra esta es no probabilística por conveniencia, esto ya que se tiene una facilidad de acceso a las personas que forman parte de la muestra.

## **Criterio de exclusión:**

Se excluye a todo personal administrativo.

## **Criterio de inclusión:**

Se incluye solo al personal asistencial en salud (se excluye al chofer y piloto de ambulancia).

En aras de los mencionados se tiene solo a 164 personas que son personal asistencia en salud.

### **3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **Técnica:**

Encuesta.

#### **Instrumento:**

Cuestionario

Test

### **3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación**

**Validación de los instrumentos** El estudio fue validado a través del juicio de expertos consiste en una evaluación destinada a valorar la conveniencia y la excelencia de un cuestionario, encuesta, escala u otro dispositivo de medición diseñado para adquirir información en el contexto de una investigación o estudio. Este procedimiento abarca la revisión minuciosa y la evaluación por parte de personas con pericia y sabiduría en el ámbito específico o en la creación de instrumentos de medición.



## Confiabilidad de los instrumentos

El estudio es confiable, ya que se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, este es una métrica de fiabilidad para evaluar la homogeneidad de un grupo de ítems en un instrumento de medición, como un cuestionario o una escala. En esencia, este coeficiente refleja cuán confiable es un instrumento al medir el mismo fenómeno o constructo en diversas ocasiones o contextos. El coeficiente alfa de Cronbach se encuentra en una escala que va de 0 a 1, donde valores cercanos a 1 indican un alto grado de coherencia interna y, por consiguiente, una mayor fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	21



## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 4. Resultados

##### 4.1. Resultados del test de estrés laboral

Tabla 1

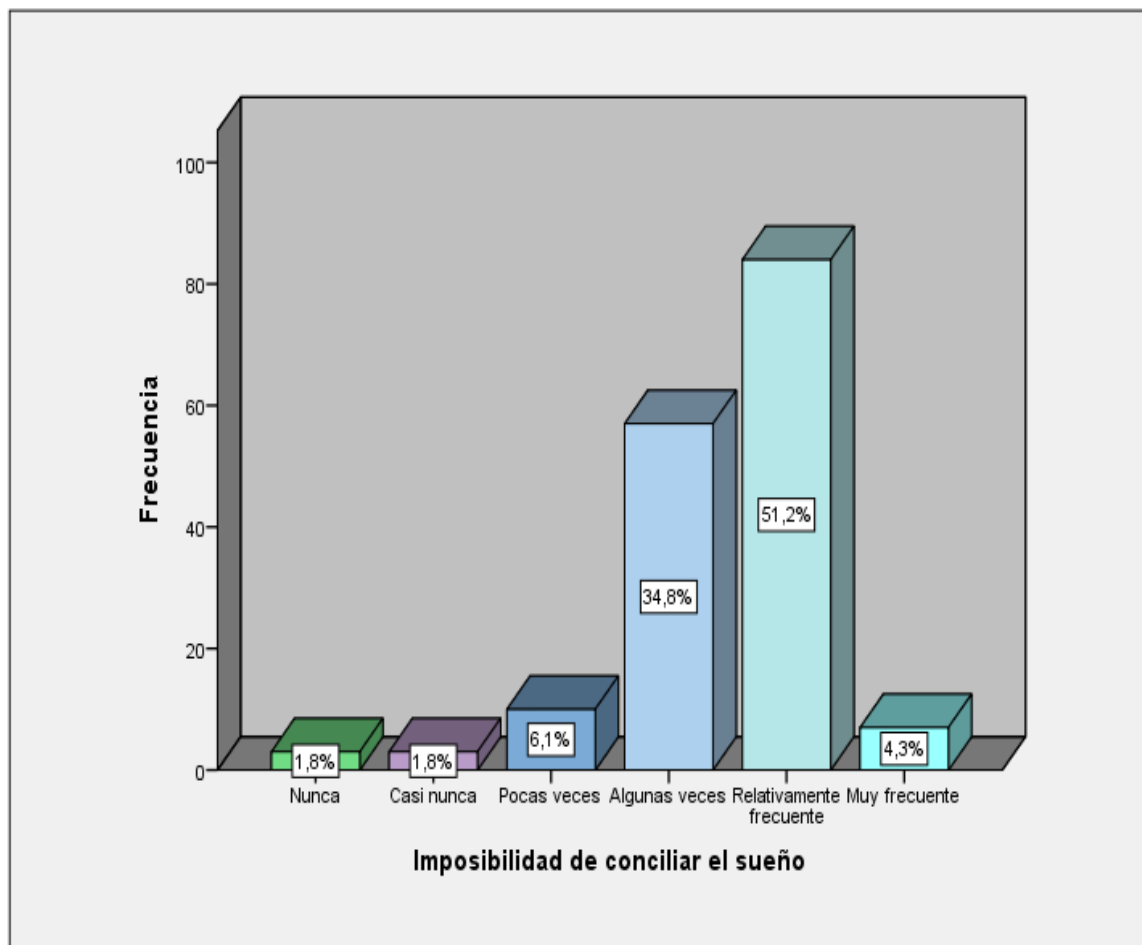
Imposibilidad de conciliar el sueño

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	1,8	1,8	1,8
Casi nunca	3	1,8	1,8	3,7
Pocas veces	10	6,1	6,1	9,8
Algunas veces	57	34,8	34,8	44,5
Relativamente frecuente	84	51,2	51,2	95,7
Muy frecuente	7	4,3	4,3	100,0
Total	164			

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 10.**

Imposibilidad de conciliar el sueño



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada, evidenciando el impacto del insomnio en la calidad de vida.

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 1, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Imposibilidad de conciliar el sueño. Se observa que:

El 1,8% contestó que nunca tiene la imposibilidad de conciliar el sueño; el 1,8% contestó que casi nunca; el 6,1% contestó que pocas veces; el 34,8% contestó que algunas veces; el 51,2% contestó que es relativamente frecuente; y el 4,3% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 2**

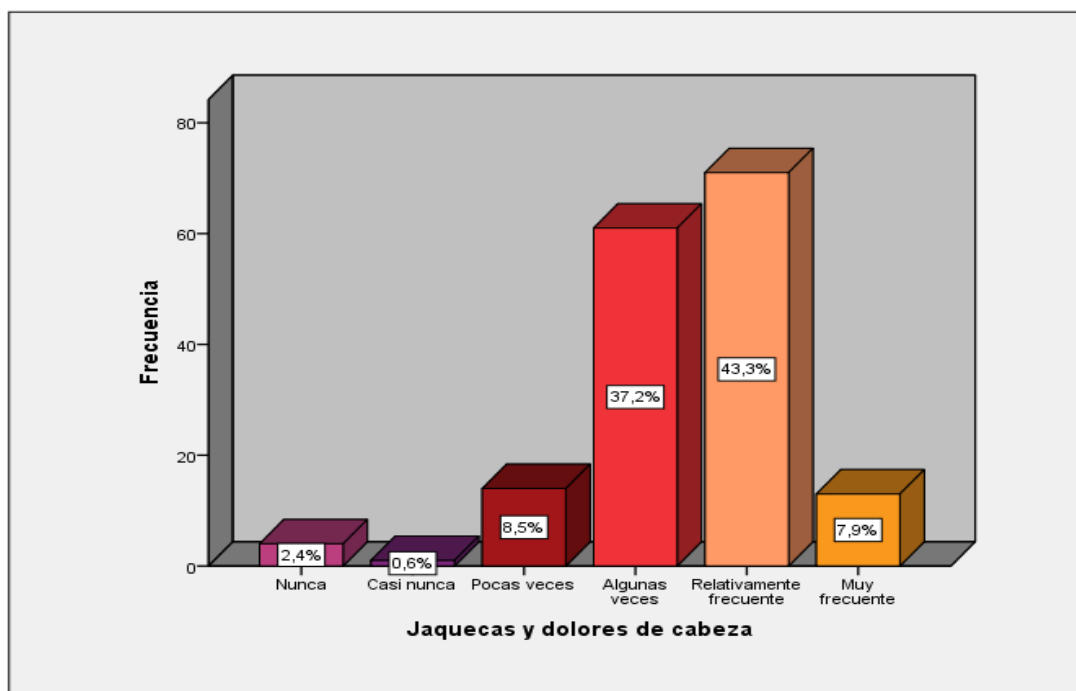
Jaquecas y dolores de cabeza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	1	,6	,6	3,0
Pocas veces	14	8,5	8,5	11,6
Algunas veces	61	37,2	37,2	48,8
Relativamente frecuente	71	43,3	43,3	92,1
Muy frecuente	13	7,9	7,9	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 11.**

Jaquecas y dolores de cabeza



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 2, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Jaquecas y dolores de cabeza. Se observa que:

El 2,4% contestó que nunca tiene jaquecas y dolores de cabeza; el 0,6% contestó que casi nunca; el 8,5% contestó que son pocas veces; el 37,2% contestó que algunas veces; el 43,3% contestó que es relativamente frecuente; y el 7,9% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 3**

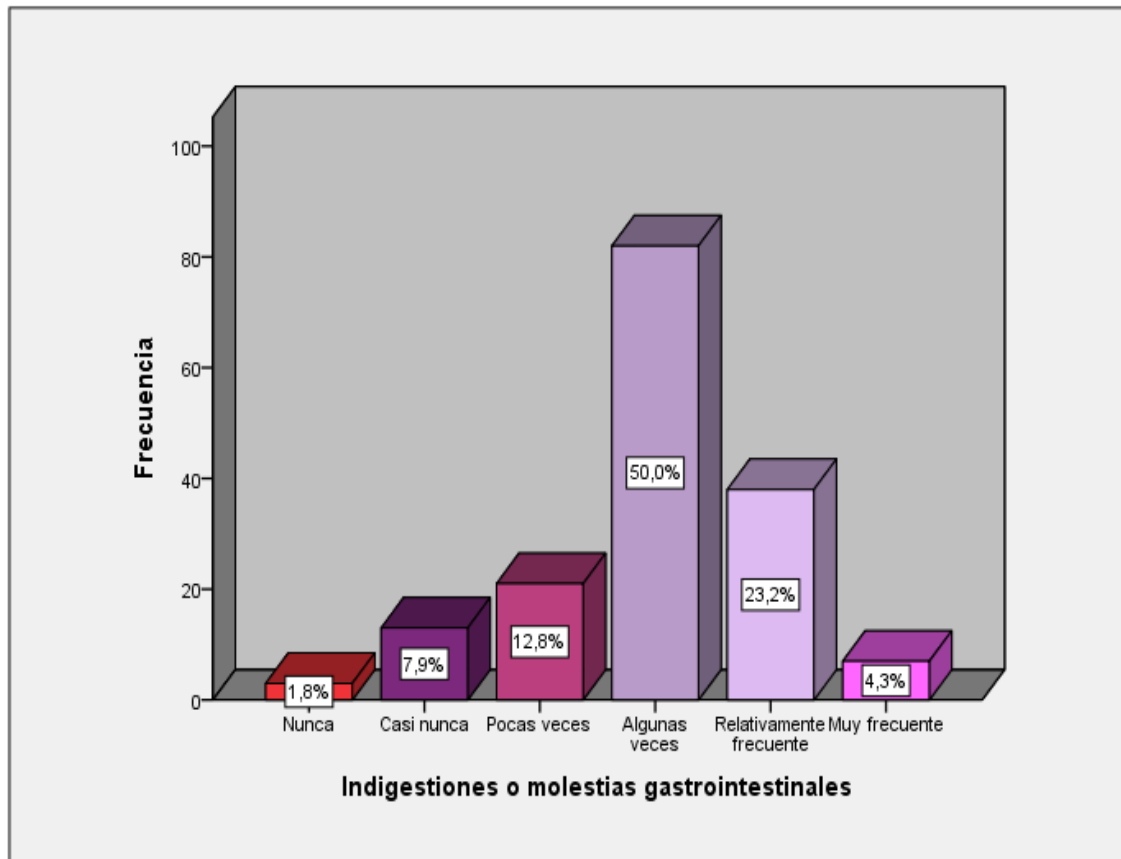
Indigestiones o molestias gastrointestinales

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	1,8	1,8	1,8
Casi nunca	13	7,9	7,9	9,8
Pocas veces	21	12,8	12,8	22,6
Algunas veces	82	50,0	50,0	72,6
Relativamente frecuente	38	23,2	23,2	95,7
Muy frecuente	7	4,3	4,3	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 12.**

Indigestiones o molestias gastrointestinales



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### **DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 3, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Indigestiones o molestias gastrointestinales. Se observa que:

El 1,8% contestó que nunca tiene indigestiones o molestias gastrointestinales; el 7,9% contestó que casi nunca; el 12,8% contestó que pocas veces; el 50,0% contestó que algunas veces; el 23,2% contestó que es relativamente frecuente; y el 4,3% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 4**

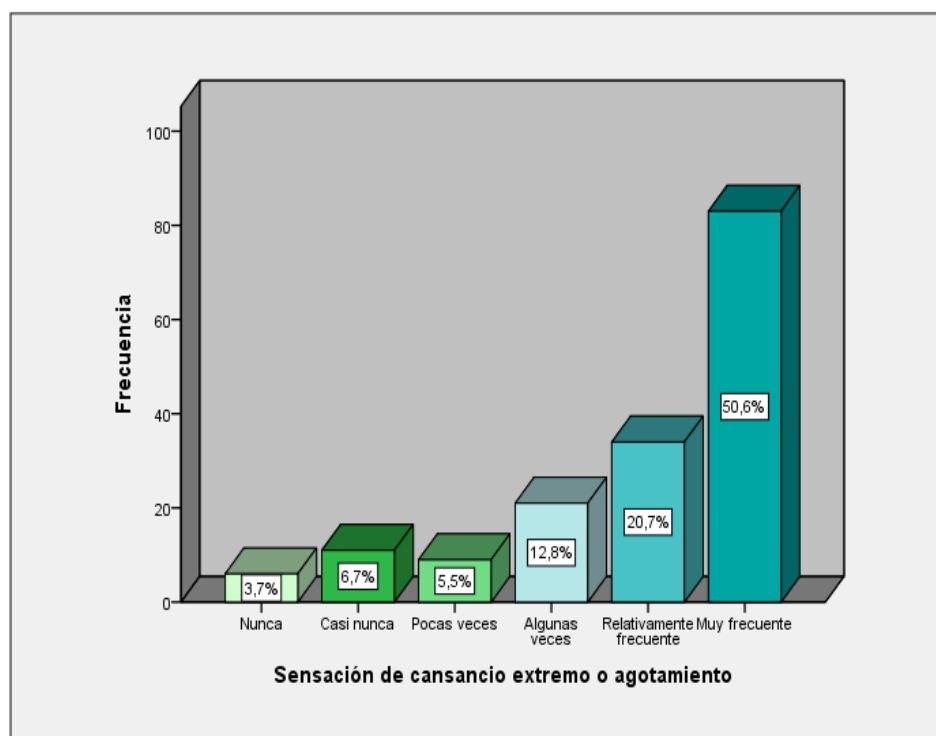
Sensación de cansancio extremo o agotamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	6	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	11	6,7	6,7	10,4
Pocas veces	9	5,5	5,5	15,9
Algunas veces	21	12,8	12,8	28,7
Relativamente frecuente	34	20,7	20,7	49,4
Muy frecuente	83	50,6	50,6	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 13.**

Sensación de cansancio extremo o agotamiento



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 4, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Sensación de cansancio extremó o agotamiento. Se observa que:

El 3,7% contestó que nunca tienen sensación de cansancio extremó o agotamiento; el 6,7% contestó que casi nunca; el 5,5% contestó que pocas veces; el 12,8% contestó que algunas veces; el 20,7% contestó que es relativamente frecuente; y el 50,6% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 5**

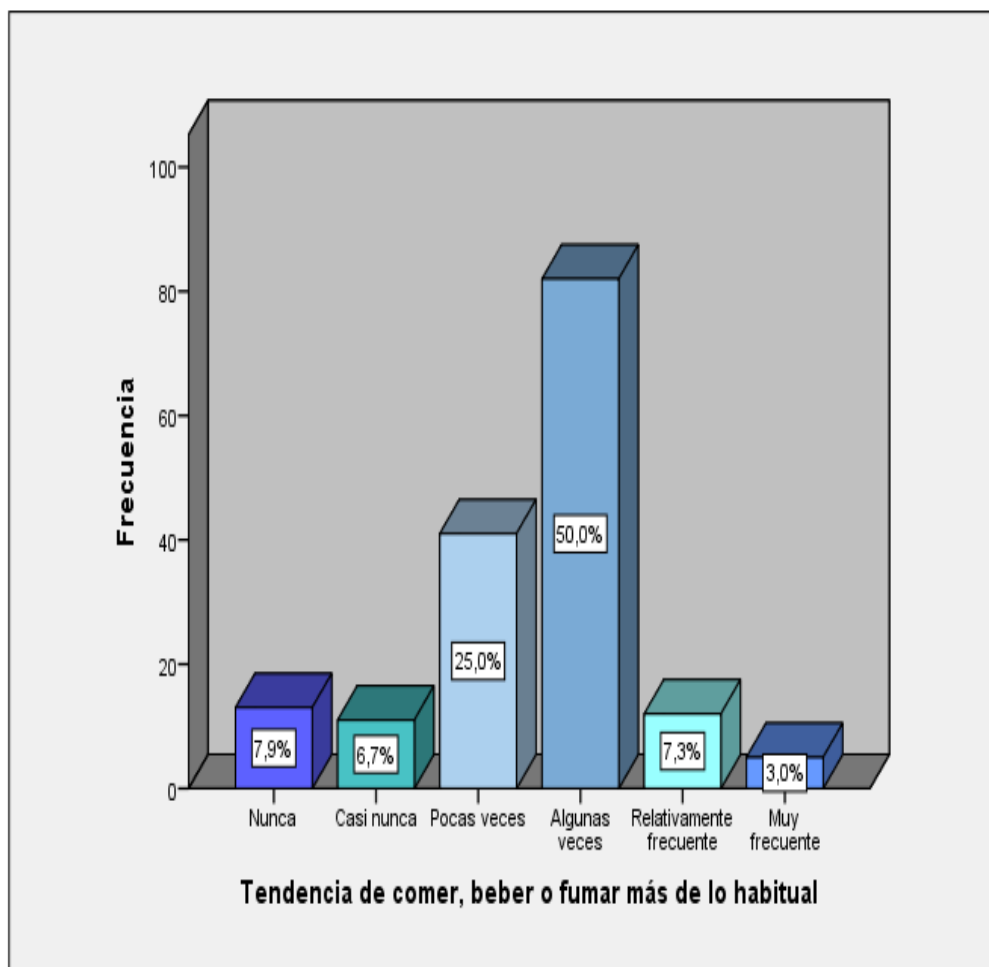
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	13	7,9	7,9	7,9
Casi nunca	11	6,7	6,7	14,6
Pocas veces	41	25,0	25,0	39,6
Algunas veces	82	50,0	50,0	89,6
Relativamente frecuente	12	7,3	7,3	97,0
Muy frecuente	5	3,0	3,0	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 14**

Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 5, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. Se observa que:

El 7,9% contesto que nunca tiene tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual; el 6,7% contesto que casi nunca; el 25,0% contesto que pocas veces; el 50,0% contesto que algunas veces; el 7,3% contesto que es relativamente frecuente; y el 3,0% contesto que es muy frecuente.

**Tabla 6**

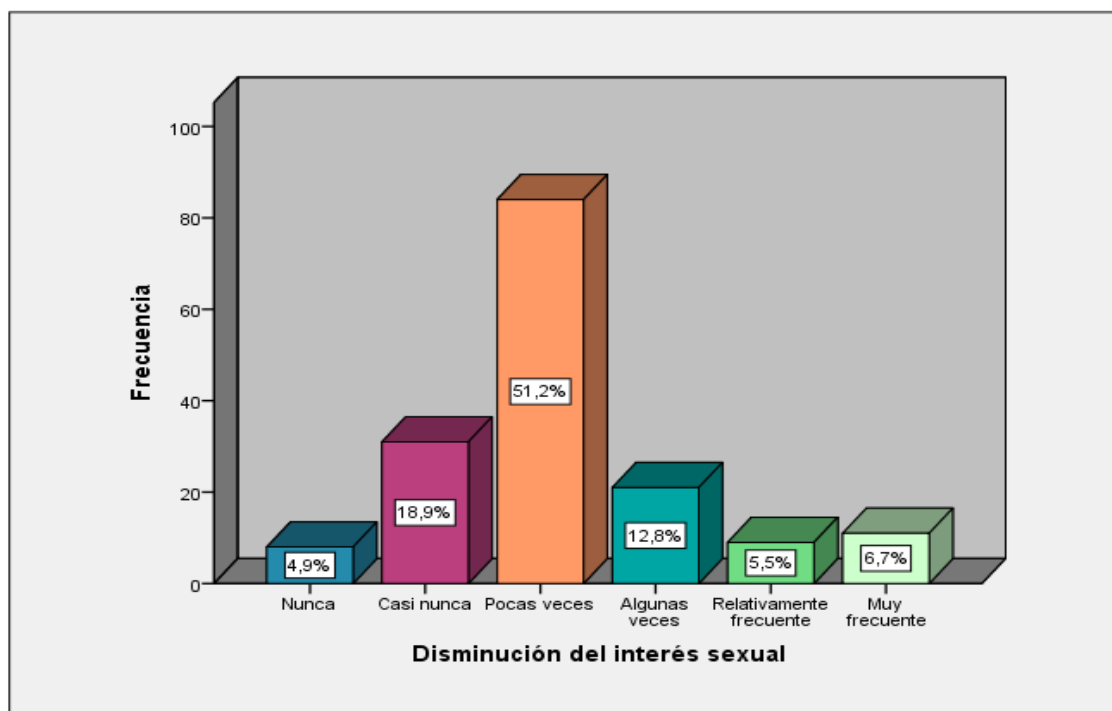
Disminución del interés sexual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	8	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	31	18,9	18,9	23,8
Pocas veces	84	51,2	51,2	75,0
Algunas veces	21	12,8	12,8	87,8
Relativamente frecuente	9	5,5	5,5	93,3
Muy frecuente	11	6,7	6,7	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 15.**

Disminución del interés sexual



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 6, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Disminución del interés sexual. Se observa que:

El 4,9% contestó que nunca tienen una disminución del interés sexual; el 18,9% contestó que casi nunca; el 51,2% contestó que pocas veces; el 12,8% contestó que algunas veces; el 5,5% contestó que es relativamente frecuente; y el 6,7% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 7**

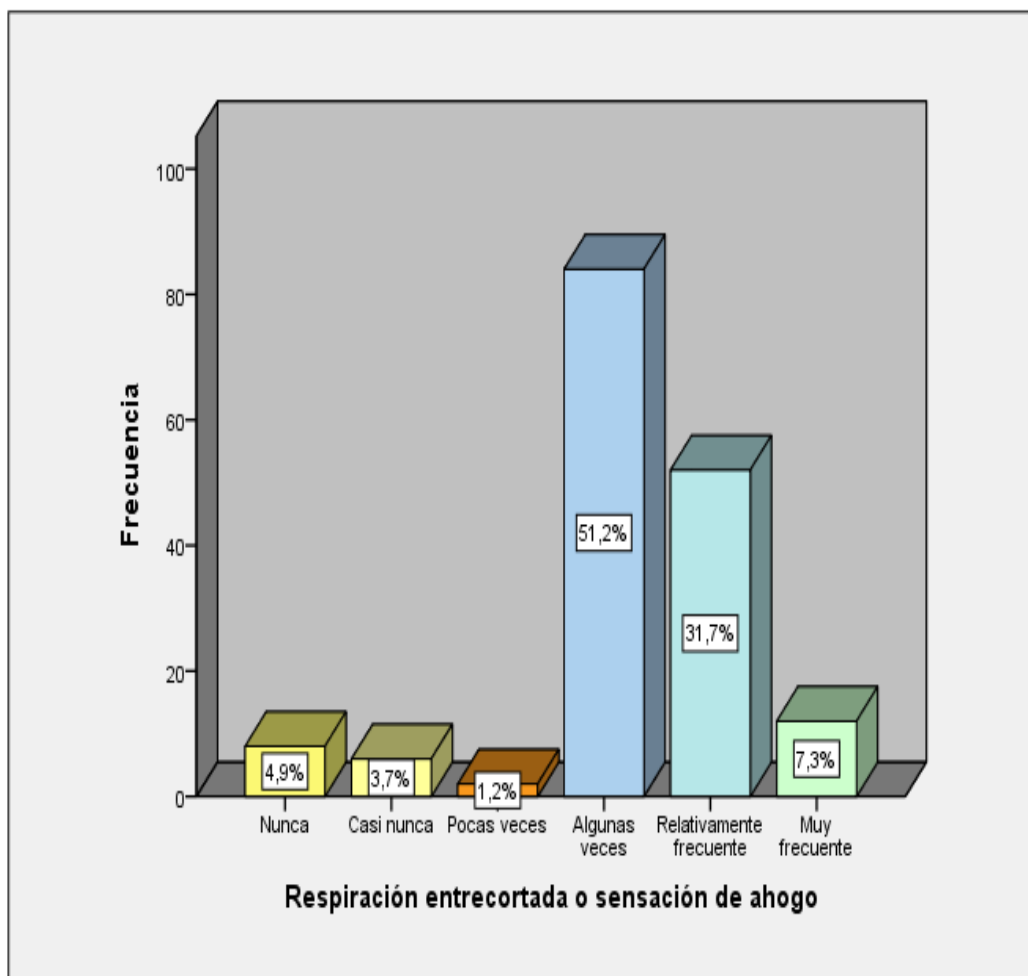
Respiración entrecortada o sensación de ahogo

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	6	3,7	3,7	8,5
Pocas veces	2	1,2	1,2	9,8
Algunas veces	84	51,2	51,2	61,0
Relativamente frecuente	52	31,7	31,7	92,7
Muy frecuente	12	7,3	7,3	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 16.**

Respiración entrecortada o sensación de ahogo



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 7, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Respiración entrecortada o sensación de ahogo. Se observa que:

El 4,9% contestó que nunca tienen la sensación de ahogamiento o respiración corta; el 3,7% contestó que casi nunca; el 1,2% contestó que pocas veces; el 51,2% contestó que algunas veces; el 31,7% contestó que es relativamente frecuente; y el 7,3% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 8**

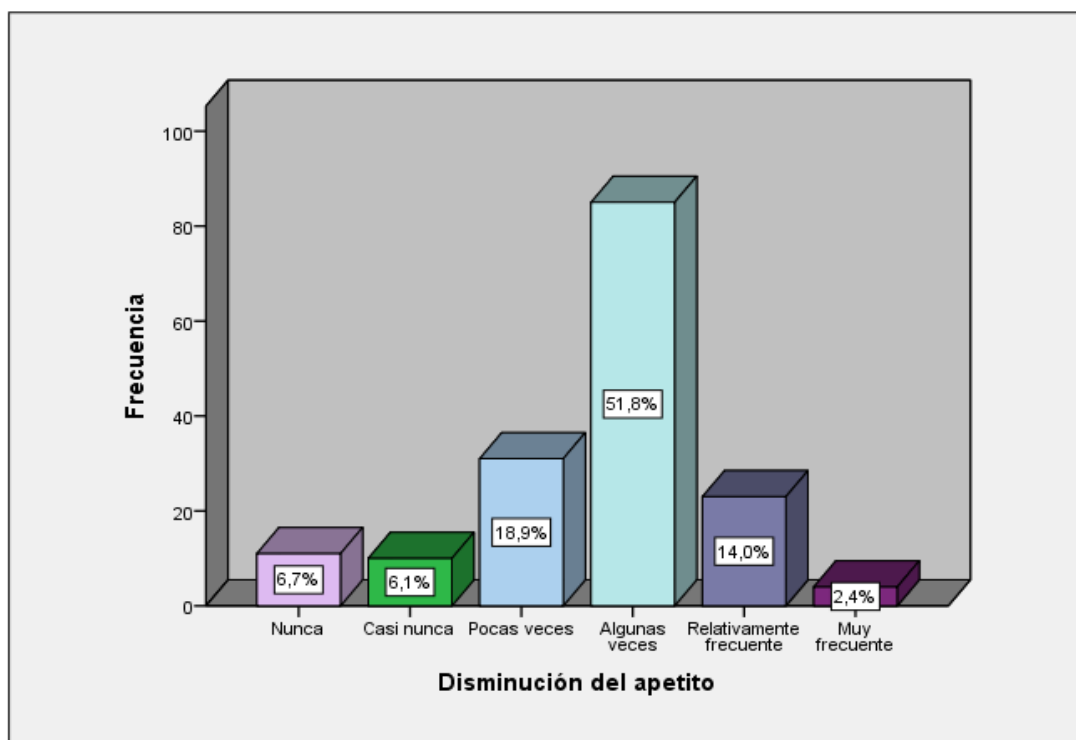
Disminución del apetito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	11	6,7	6,7	6,7
Casi nunca	10	6,1	6,1	12,8
Pocas veces	31	18,9	18,9	31,7
Algunas veces	85	51,8	51,8	83,5
Relativamente frecuente	23	14,0	14,0	97,6
Muy frecuente	4	2,4	2,4	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja los resultados obtenidos en la encuesta desarrollada

**Figura 17.**

Disminución del apetito



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 8, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Disminución del apetito. Se observa que:

El 6,7% contestó que nunca tienen disminución del apetito; el 6,1% contestó que casi nunca; el 18,9% contestó que pocas veces; el 51,8% contestó que algunas veces; el 14,0% contestó que es relativamente frecuente; y el 2,4% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 9**

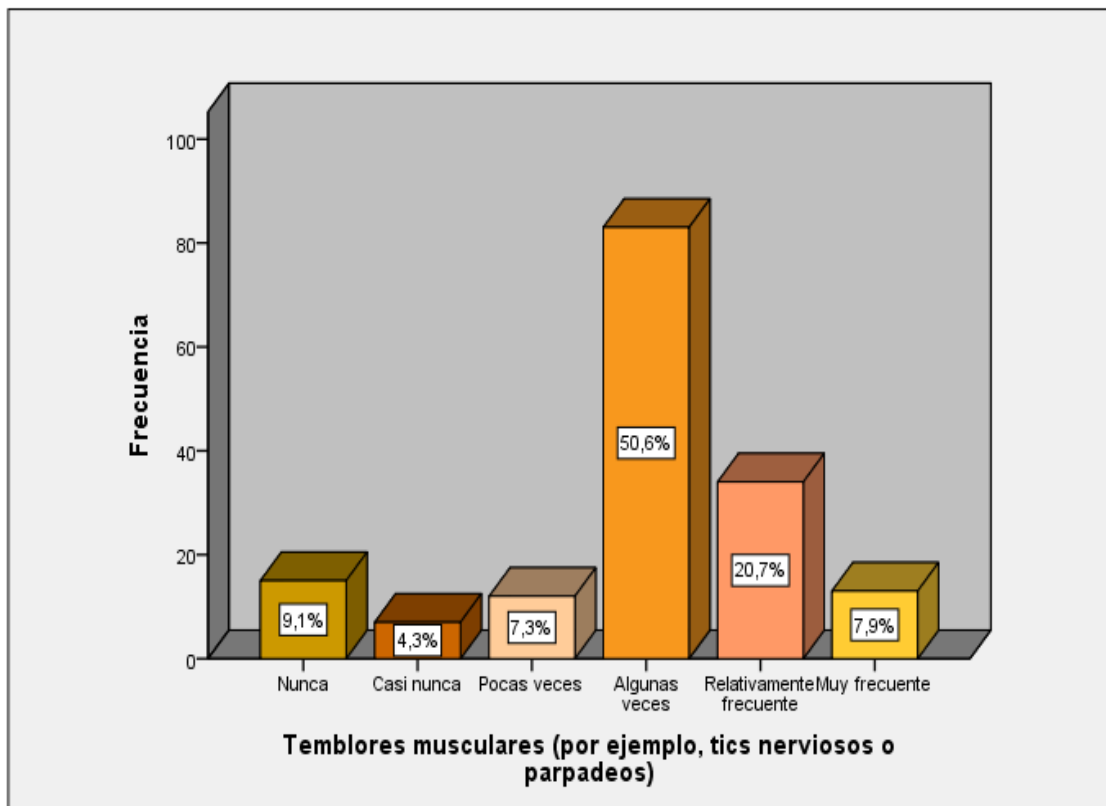
Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	15	9,1	9,1	9,1
Casi nunca	7	4,3	4,3	13,4
Pocas veces	12	7,3	7,3	20,7
Algunas veces	83	50,6	50,6	71,3
Relativamente frecuente	34	20,7	20,7	92,1
Muy frecuente	13	7,9	7,9	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 18.**

Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 9, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos). Se observa que:

El 9,1% contestó que nunca tienen temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos); el 4,3% contestó que casi nunca; el 7,3% contestó que pocas veces; el 50,6% contestó que algunas veces; el 20,7% contestó que es relativamente frecuente; y el 7,9% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 10**

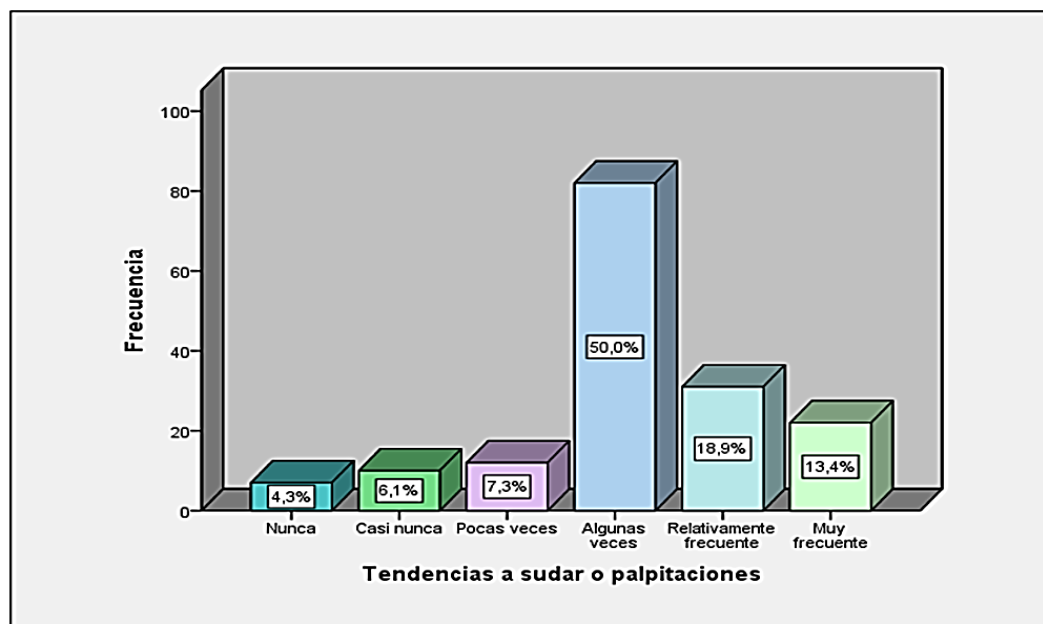
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	3,0	3,0	3,0
Casi nunca	11	6,7	6,7	9,8
Pocas veces	32	19,5	19,5	29,3
Algunas veces	85	51,8	51,8	81,1
Relativamente frecuente	18	11,0	11,0	92,1
Muy frecuente	13	7,9	7,9	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 19.**

Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 10, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. Se observa que:

El 3,0% contestó que nunca tienen sensaciones de pinchazos o dolores en el cuerpo; el 6,7% contestó que casi nunca; el 19,5% contestó que pocas veces; el 51,8% contestó que algunas veces; el 11,0% contestó que es relativamente frecuente; y el 7,9% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 11**

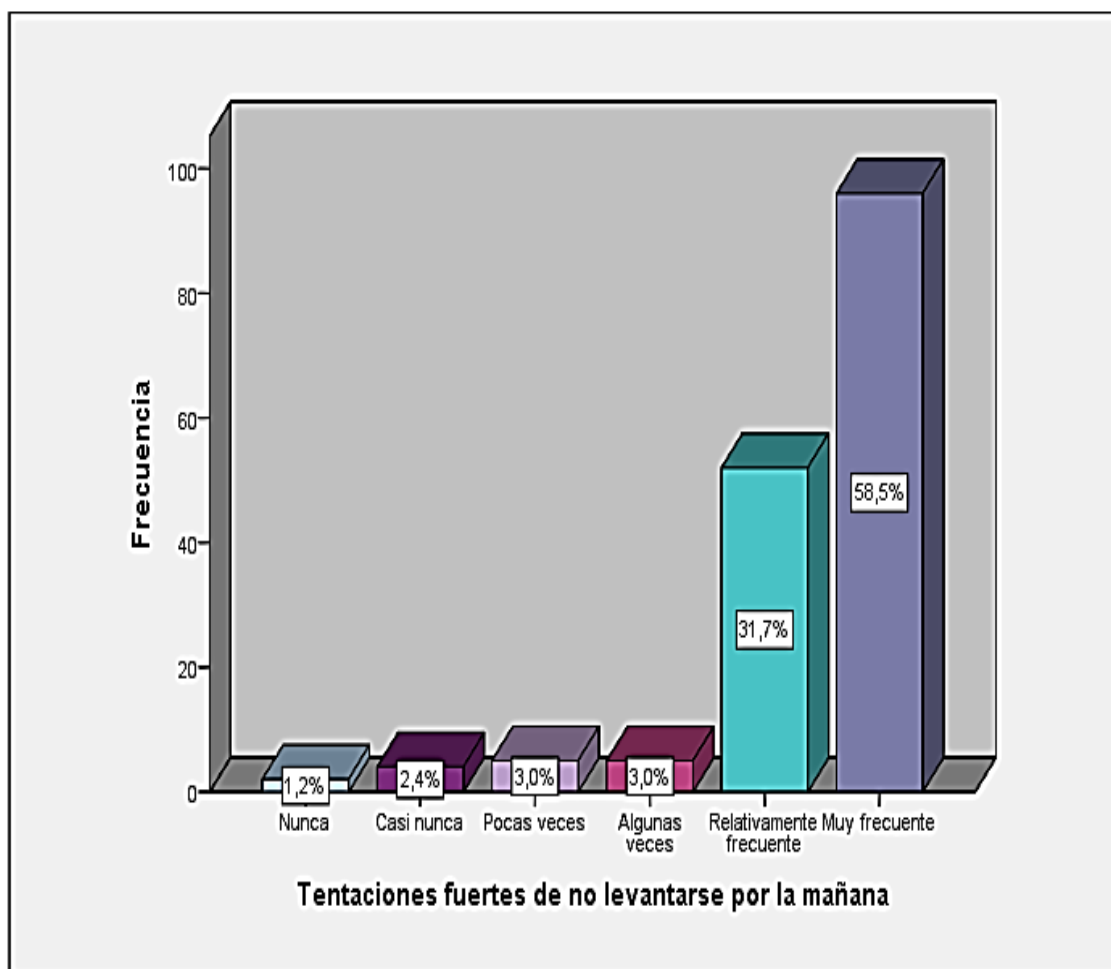
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	4	2,4	2,4	3,7
Pocas veces	5	3,0	3,0	6,7
Algunas veces	5	3,0	3,0	9,8
Relativamente frecuente	52	31,7	31,7	41,5
Muy frecuente	96	58,5	58,5	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 20.**

Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 11, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. Se observa que:

El 1,2% contestó que nunca tienen tentaciones fuertes de no quererse levantar temprano; el 2,4% contestó que casi nunca; el 3,0% contestó que pocas veces; el 3,0% contestó que algunas veces; el 31,7% contestó que es relativamente frecuente; y el 58,5% contestó que es muy frecuente.

**Tabla 12**

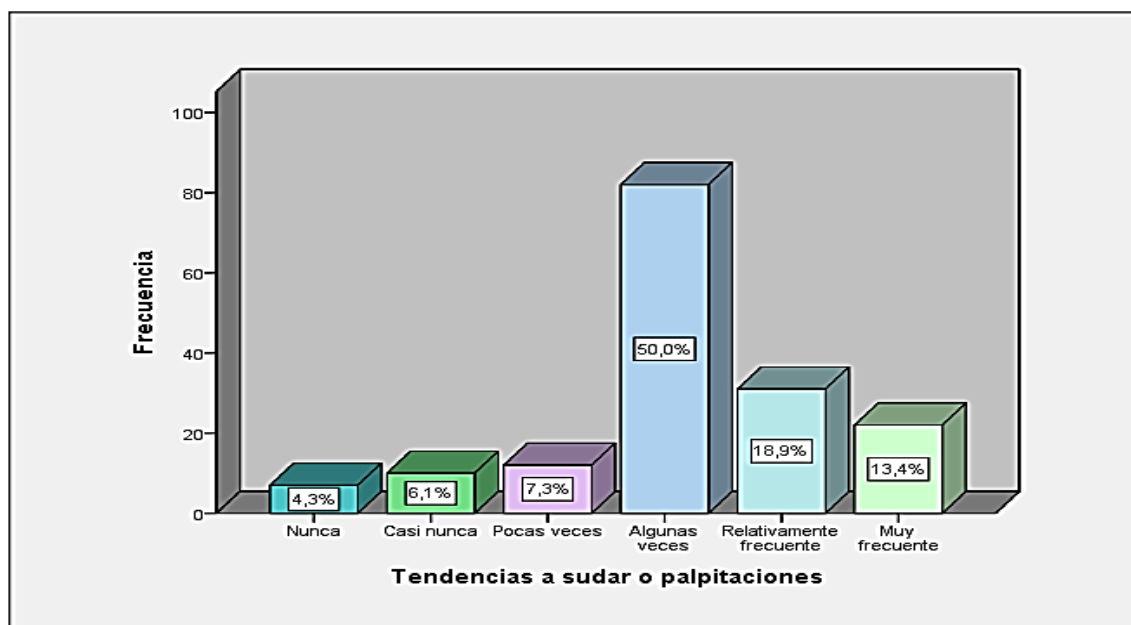
Tendencias a sudar o palpitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Nunca	7	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	10	6,1	6,1	10,4
Pocas veces	12	7,3	7,3	17,7
Algunas veces	82	50,0	50,0	67,7
Relativamente frecuente	31	18,9	18,9	86,6
Muy frecuente	22	13,4	13,4	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 21.**

Tendencias a sudar o palpitaciones



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

## DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 12, con referencia al test aplicado a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos al ítem Tendencias a sudar o palpitaciones. Se observa que:

El 4,3% contestó que nunca tienen tendencias a sudar o palpitaciones; el 6,1% contestó que casi nunca; el 7,3% contestó que pocas veces; el 50,0% contestó que algunas veces; el 18,9% contestó que es relativamente frecuente; y el 13,4% contestó que es muy frecuente.

Una vez revisado los resultados del test, de acuerdo a (Instituto Mexicano del Seguro Social, n.d.) se debe de realizar una suma de las alternativas mas frecuente en el test. Siendo esto:

**Tabla 13**

Test de estrés laboral

ITEMS	1	2	3	4	5	6
Imposibilidad de dormir					X	
Migraña, dolor intenso en la cabeza					X	
Problemas para hacer la digestión o problemas en la barriga				X		
Dificultad para respirar o sensación de falta de aire						X
Sentirme excesivamente cansado o fatigado				X		
Tendencia a fumar, beber o comer en exceso			X			
Pérdida del interés en la actividad sexual				X		
Falta de aire o sensación de asfixia				X		
Ausencia o disminución de la comida				X		
Dolor punzante o persistente en varias partes del cuerpo				X		
El deseo de saltar de la cama eclipsa la voluntad						X
Sentir calor o latidos del corazón rápidos				X		

Nota: De la sumatoria de los números seleccionados se tiene 53, y para conocer

el grado de estrés en el trabajador se tiene que ubicar en la tabla siguiente:

**Tabla 14**



## Grado y puntuación del estrés

Grado de estrés	Puntuación	Significado
<b>Sin estrés</b>	12	Hay inexistentes indicadores con respecto a estrés. Define tan adecuadamente, que logra balancearse, siga así y comparte sus mecanismos de adaptación con los demás.
<b>Sin estrés</b>	24	Estás en una primera fase donde hay que tener cuidado, busca las situaciones o incidencias que te causan estrés, así se pueden prevenir.
<b>Estrés leve</b>	36	
<b>Estrés medio</b>	48	Tómese cuenta del escenario en el que te encuentras y si existen o no aspectos que se pueden cambiar. En el caso de que el escenario que produce estrés persista puedes perder el equilibrio que mantiene entre lo laboral y personal. No se debe hacer uso excesivo de las reservas.
<b>Estrés alto</b>	60	Tu situación se encuentra en una etapa de desgaste de naturaleza fisiológico donde hay un gasto físico y mental. Esto podría ser de mayor impacto sobre tu salud.
<b>Estrés grave</b>	72	Busca ayuda

Nota: La tabla fue extraído del (Instituto Mexicano del Seguro Social, n.d.) Test de estrés laboral

De acuerdo al cuadro, y a la sumatoria (53) se logra observar que: el personal asistencial de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo presenta un grado de estrés

medio. Es decir, que el estrés que sufren es prolongado, y que puede repercutir considerablemente en el aspecto laboral y personal.

#### 4.2. Resultados del cuestionario precodificado.

**Tabla 15**

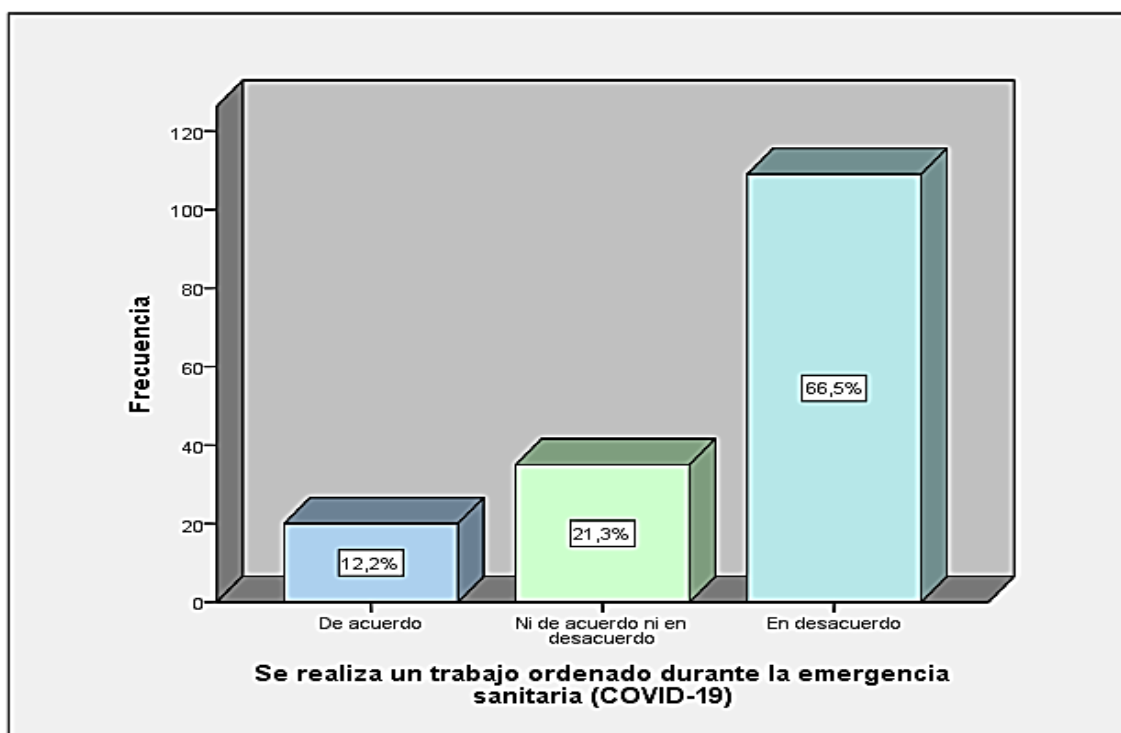
Se realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	20	12,2	12,2	12,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	21,3	21,3	33,5
En desacuerdo	109	66,5	66,5	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 22**

Se realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

#### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 13, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Considera que realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)? Se observa que:

En un 12,2% el personal de salud indica que están de acuerdo con que realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID19); en un 21,3% el personal de salud indica que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que realizan un trabajo ordenado; y en un 66,5% el personal de salud indica que están en desacuerdo con que realizan un trabajo ordenado.

#### Tabla 16

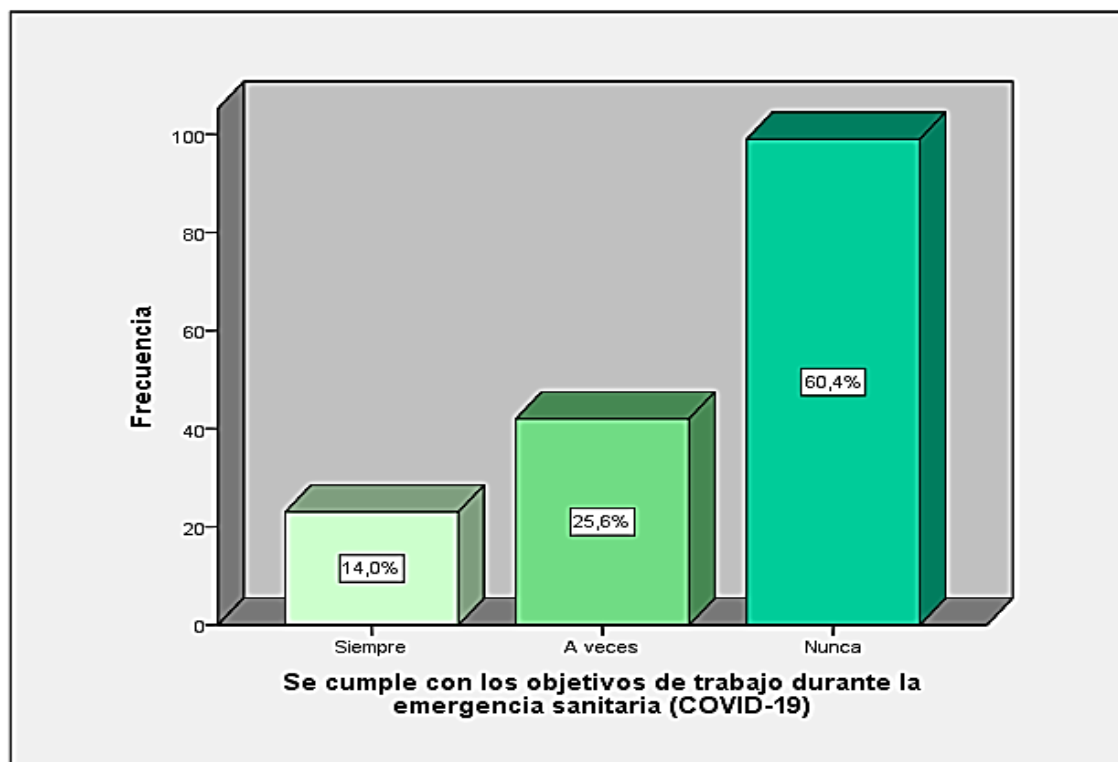
Se cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	14,0	14,0	14,0
	A veces	42	25,6	25,6	39,6
	Nunca	99	60,4	60,4	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 14.**

Se cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

#### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 14, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Considera que cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)? Se observa que:

En un 14,0% el personal de salud indica que siempre se cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19); en un 25,6% el personal de salud indica que a veces se cumple con los objetivos; y en un 60,4% el personal de salud indica que nunca se cumple con los objetivos.

**Tabla 17**

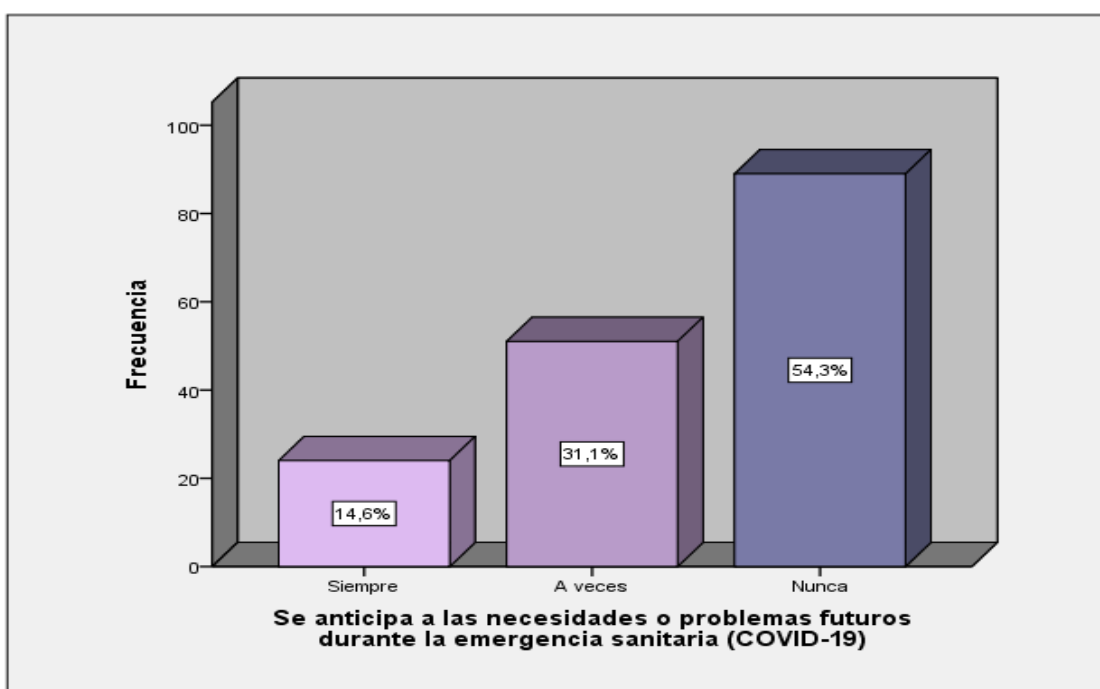
Se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	14,6	14,6	14,6
	A veces	51	31,1	31,1	45,7
	Nunca	89	54,3	54,3	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 15.**

Se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

#### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 15, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)? Se observa que:

En un 14,6% el personal de salud indica que siempre se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19); en un 31,1% el personal de salud indica que a veces se anticipa a las necesidades o problemas; y en un 54,3% el personal de salud indica que nunca se anticipa a las necesidades o problemas.

#### Tabla 18

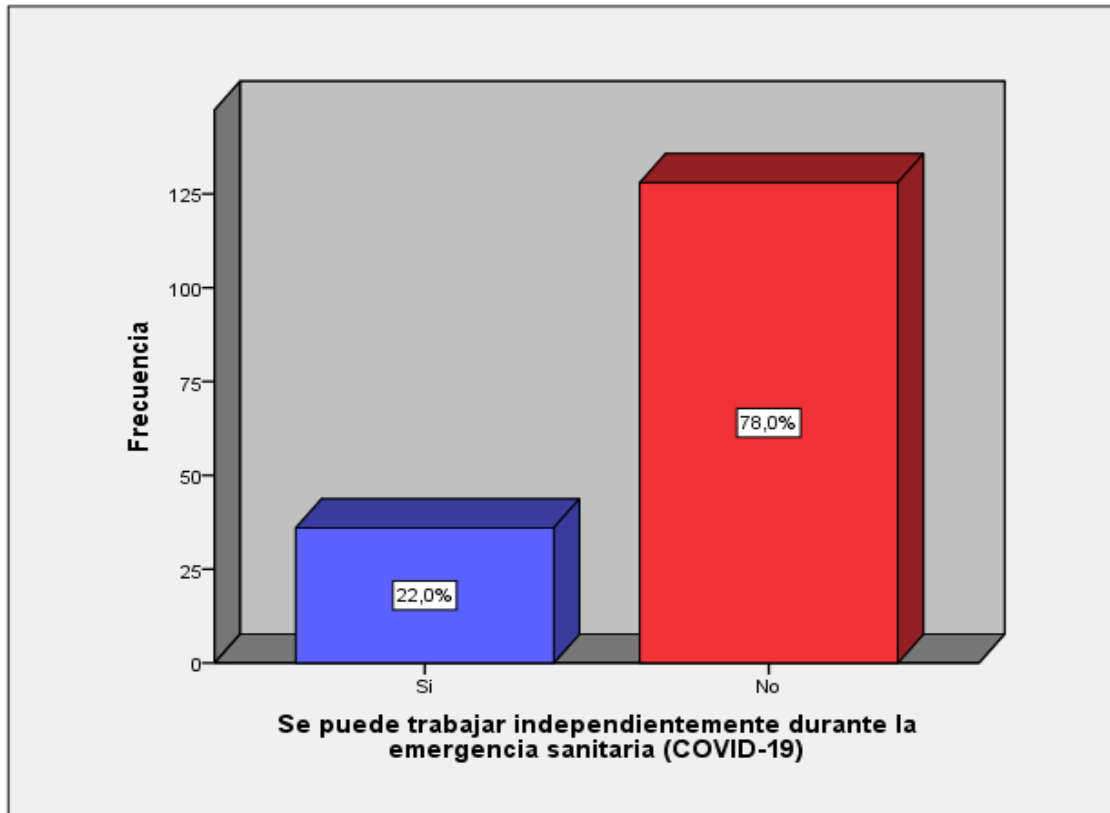
Se puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	22,0	22,0	22,0
	No	128	78,0	78,0	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 16.**

Se puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 16, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Considera que puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)? Se observa que:

En un 22,0% el personal de salud indica que si se puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19); y en un 78,0% el personal de salud indica que no se puede trabajar independientemente.

**Tabla 19**

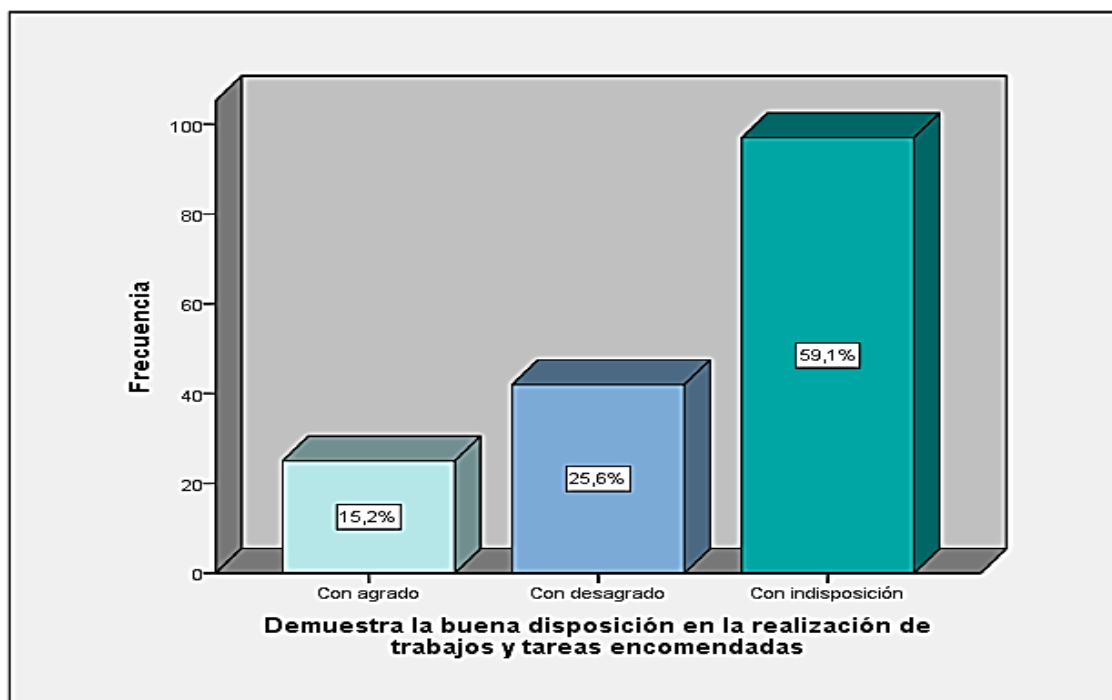
Demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con agrado	25	15,2	15,2	15,2
	Con desagrado	42	25,6	25,6	40,9
	Con indisposición	97	59,1	59,1	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 17.**

Demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 17, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Cómo demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas? Se observa que:

En un 15,2% el personal de salud toma con agrado la realización de trabajos encomendados; en un 25,6% el personal de salud toma con desagrado la realización de trabajos encomendados; y en un 59,1% el personal de salud toma con indisposición a realización de trabajos encomendados.

### Tabla 20

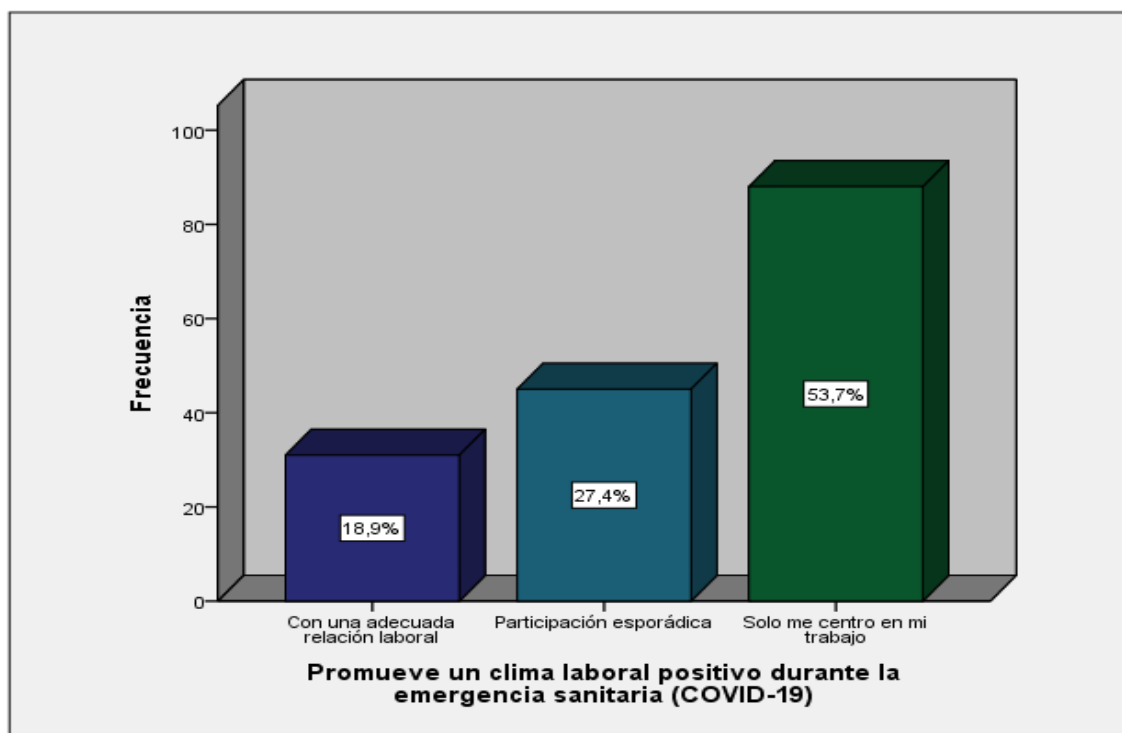
Promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Con una adecuada relación laboral	31	18,9	18,9	18,9
	Participación esporádica	45	27,4	27,4	46,3
	Solo me centro en mi trabajo	88	53,7	53,7	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 18.**

Promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 18, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Cómo promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)? Se observa que:

En un 18, 9% el personal de salud indica que el clima laboral se promueve con una adecuada relación laboral durante la emergencia sanitaria (COVID-19); en un 27,4% el personal de salud indica que el clima laboral se promueve de forma esporádica; y en un 53, 7% el personal de salud indica que el clima laboral no se promueve, ya que el personal solo se centra en su trabajo.

**Tabla 21**

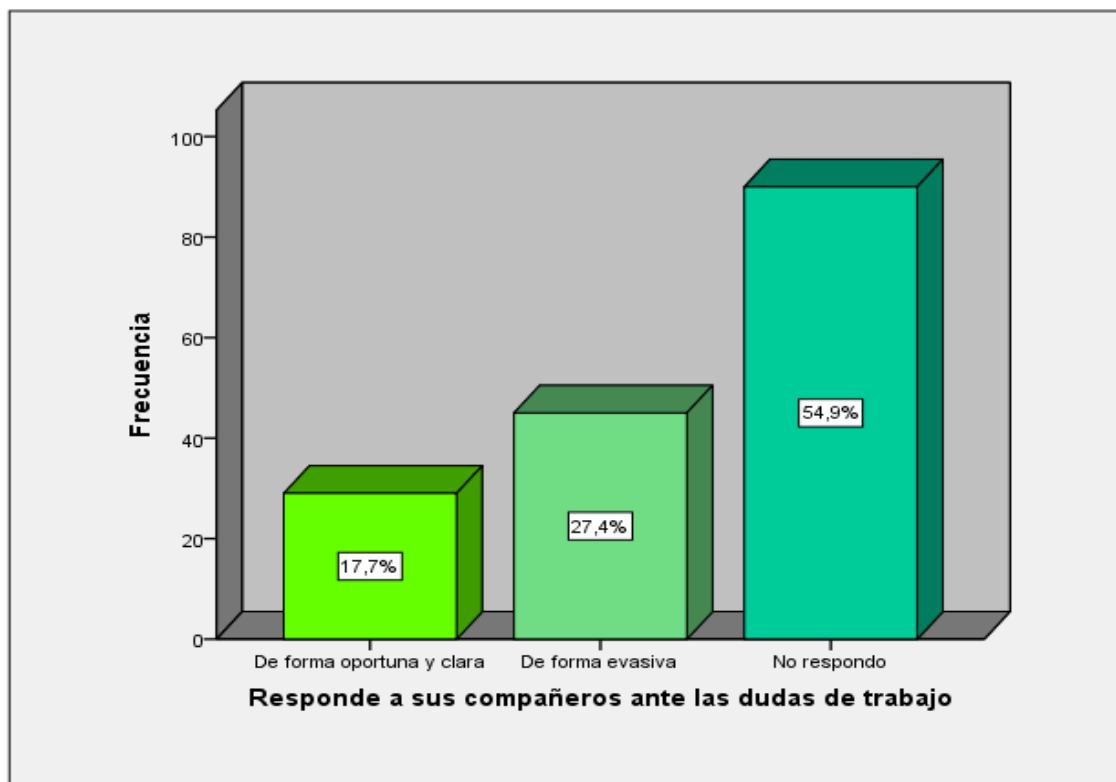
Responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De forma oportuna y clara	29	17,7	17,7	17,7
De forma evasiva	45	27,4	27,4	45,1
No respondo	90	54,9	54,9	100,0
Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 19.**

## Responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 19, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Cómo responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo? Se observa que:

En un 17,7% el personal de salud indica que ante una duda de sus compañeros responden de forma clara y oportuna; en un 27,4% el personal de salud indica que ante una duda de sus compañeros evaden; y en un 54,9% el personal de salud indica que no responden ante una dudad de sus compañeros.

### Tabla 22

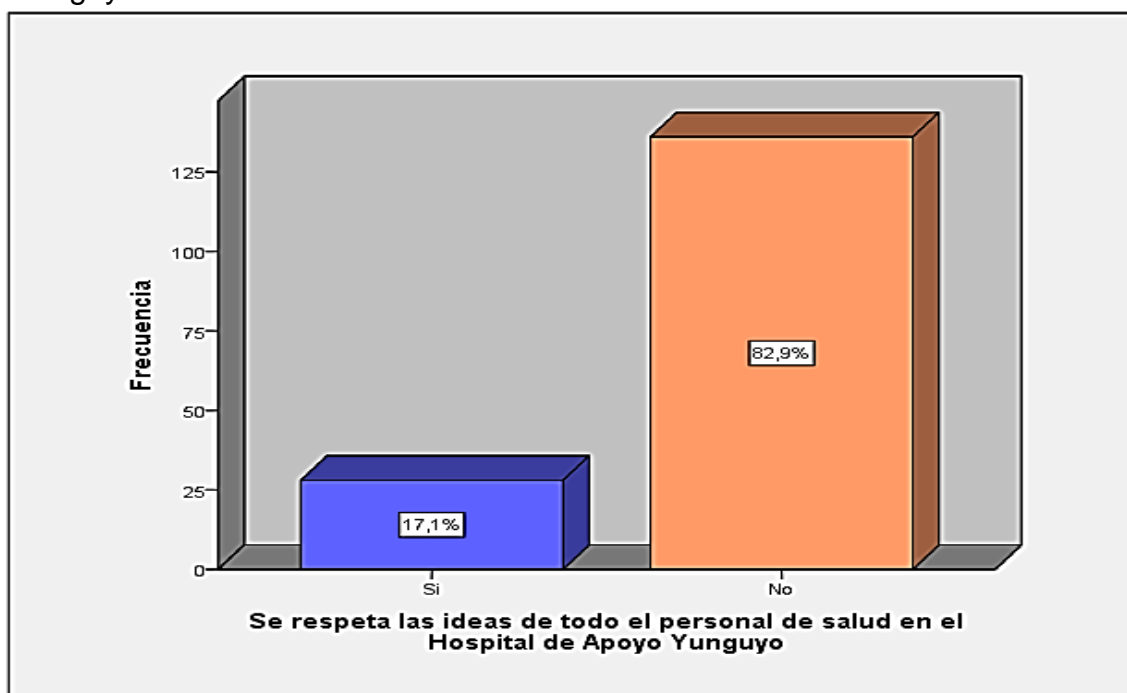
Se respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	17,1	17,1	17,1
	No	136	82,9	82,9	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 20.**

Se respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo



Nota: la figura recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**DE LA INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla 20, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Considera que respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo? Se observa que:

En un 17,1% el personal de salud indica que si se respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo; y en un 82,9% el personal de salud indica que no se respeta las ideas de todo el personal de salud.

**Tabla 23**

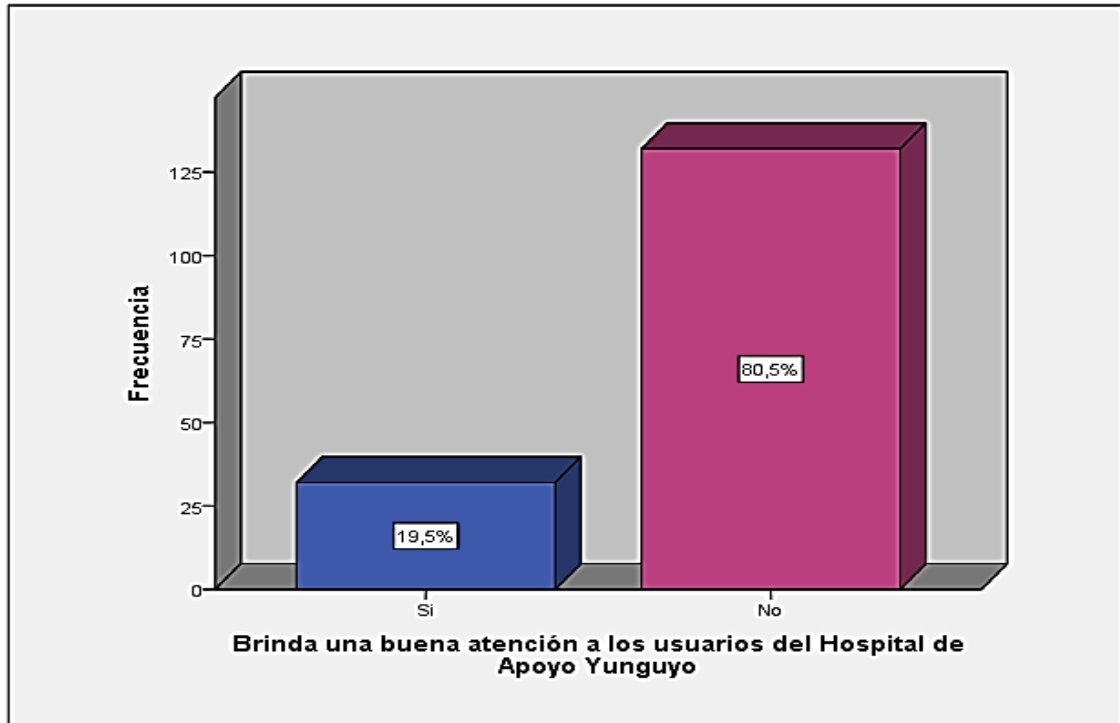
Brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	32	19,5	19,5	19,5
	No	132	80,5	80,5	100,0
	Total	164	100,0	100,0	

Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

**Figura 21.**

Brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo



Nota: la tabla recolecta los datos obtenidos de la encuesta realizada

### DE LA INTERPRETACION:

De acuerdo a la tabla 21, con referencia a la encuesta realizada a 164 personas que son parte del personal asistencial en salud, siendo exactos a la pregunta ¿Considera que brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo? Se observa que:

En un 19,5% el personal de salud indica que si se brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo; y en un 80,5% el personal de salud indica que no se brinda una atención a los usuarios del Hospital.



## 4.2. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos evidenciar la necesidad urgente de implementar estrategias efectivas de manejo del estrés y de apoyo al personal de salud en entornos hospitalarios durante emergencias sanitarias. Esto incluye la asignación adecuada de recursos, capacitación en habilidades de afrontamiento, implementación de políticas de descanso adecuadas, y fomento de una cultura organizacional que promueva el bienestar del personal. Además, se destaca la importancia de abordar los factores sistémicos que contribuyen al estrés laboral, como la falta de personal, la burocracia institucional, y la desigualdad en la distribución de recursos.

En ese sentido, podemos sostener que el estrés laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 tiene consecuencias significativas en el desempeño laboral y, por ende, en la calidad de atención brindada a los pacientes.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se afirma que el personal asistencial de salud tiene un grado de estrés medio (alto) durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19 y el cual repercute negativamente en el desempeño laboral durante el periodo 2021.

**SEGUNDA:** Se identificó que se tiene una calidad de trabajo baja en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, esto debido a que no se realiza de forma eficiente un trabajo ordenado, cumplimiento de objetivos, anticipación a problemas y el trabajo independiente en el Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

**TERCERA:** Se identificó que el nivel de trabajo en equipo es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, debido a que el personal muestra indisposición en los trabajos y tareas, y un negativo desenvolvimiento dentro del entorno laboral en el Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.

**CUARTA:** Se identificó que el nivel de compromiso institucional es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, debido a que el personal no muestra apoyo, respeto y una buena atención al usuario del Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Al director médico del “Hospital Apoyo” Yunguyo a que implemente un protocolo de fortalecimiento y apoyo a la salud mental del personal asistencial de salud. Esto con psicólogos y capacitaciones que permitirán afrontar y sobrellevar el estrés laboral causado por las situaciones estresantes originados por la emergencia sanitaria por COVID-19.

**SEGUNDO:** Al director médico del “Hospital Apoyo” Yunguyo, a que evite la sobrecarga de horarios laborales y que disponga demás profesionales de salud ante la demanda de la población originados por la emergencia sanitaria por COVID-19.

**TERCERA:** Al personal asistencial de salud del Hospital Apoyo” Yunguyo, a que fomente el apoyo entre los profesionales de salud, y elimine cualquier tipo de rivalidad entre estos. Esto con la finalidad de que se promueva el trabajo en equipo y un ambiente laboral sano.

**CUARTO:** Al director médico del “Hospital Apoyo” Yunguyo, a que promueva el reconocimiento del personal asistencial de salud, esto con la finalidad de mejorar el buen desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto Morales, E. K. (2020). Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). UNiversidad Cesar Vallejo.
- Acero Montoya, M. elejandra. (2020). *Estres laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Fundación Universidad de America.
- Agencia Peruana de Noticias. (n.d.). *Covid-19: lanzan encuesta virtual para evaluar la salud mental del personal médico*. Andina.Pe. <https://andina.pe/agencia/noticia-covid19-lanzan-encuesta-virtual-para-evaluar-salud-mental-del-personal-medico-880106.aspx>
- Cerda, J., Herrera, O., & Amador, D. (2024). Dimensiones de la personalidad y Estrés Laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Escuela Regional Santiago. *Revista Torreón Universitario*, 13(36), 116–125. <https://doi.org/10.5377/rtu.v13i36.17622>
- Choquetico, D. (2024). *Actitud y calidad de atención hacia los pacientes del hospital Lucio Aldazabal Pauca, Huancané, Puno 2023*. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11709>
- Cubas, R. M. C. (2018). Estrés Relacionado con el desempeño laboral del personal de salud, centro de salud la Victoria sector II - Chiclayo 2018. In *Universidad Señor de Sipan*. Universidad Señor de Sipa.
- Cuchuca, J., & Mora, A. (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*. Universidad Politecnica Salesiana.
- 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>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (n.d.). *Teste de estres laboral*. Gobierno de la Republica de Mexico.
- Lipa, R. (2024). *Burnout laboral y satisfacción de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Samán, Puno - 2022* [Universidad Nacional de Juliaca]. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/387>
- Monterrosa-castro, Á., Dávila-ruiz, R., Mejía-mantilla, A., Mercado-lara, M., & Flores-monterrosa, C. (2020). *Estrés laboral , ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos*. 23(2), 195–213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Morales Vilchez, R. (2021). *Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del hospital josé cayetano heredia - piura, mayo 2021*. Universidad Nacional de Piura.



- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/8191>
- Piscoya, L. (2009). *El proceso de la investigación científica*. Fondo Editorial de la UIGV.
- Quispe, L. (2024). *Estilos de vida y nivel de estrés de los profesionales de salud durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital San Martín de Porres de Macusani de Puno, 2021* [Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4537>
- Rojas, P., & Saldaña, L. (2020). *Estres Laboral y el Desempeño de los Profesionales de Enfermería de Area Emergencia de un Hospital de Cañete, 2020*. Universidad Autonoma de Ica.
- Roman, V. (2024). *Estrés laboral y estilo de vida en el personal de enfermería que trabaja en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, Lima-2024*. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/12245>
- Ruiz, R. (2024). *Clima organizacional y estrés laboral del personal asistencial de un hospital del Callao. 2023* [César Vallejo University]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/139123>
- Soto, J. (2024). *Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023*. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11746>
- Valderrama Mayorca, E. J., & Polino Livias, Y. B. (2020). *Estrés laboral en las organizaciones del serctor salud en Perú: Una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Verdezoto, J., & Barragán, C. (2024). Incidencia del Estrés Laboral, en los Servidores del Hospital Básico Guaranda. *Reincisol.*, 3(6), 4161–4178. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)4161-4178](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4161-4178)



# ANEXO



### Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
¿Cuál es el grado estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?	Identificar grado de estrés laboral frente al desempeño laboral en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	Existe un grado de estrés medio o alto en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19 frente al desempeño laboral, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	Variable X:  Estrés laboral.	<b>DIMENSIONES DE LA VARIABLE X:</b> - D1: Falta Sanciones. - D2: Acceso a la Justicia. - D3: Eficiencia de los Procesos Judiciales.	<b>DE</b>  <b>de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Método:</b> Hipotético deductivo</li> <li>• <b>Nivel:</b> Descriptivo</li> <li>• <b>Tipo:</b> Básico</li> <li>• <b>Temporal:</b> Transversal</li> <li>• <b>Diseño:</b> No experimental</li> <li>• <b>Población:</b> Personal de salud del Hospital de Apoyo Yunguyo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario Test</li> </ul>
¿Cuál es la calidad de trabajo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?	Identificar la calidad de trabajo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	La calidad de trabajo es baja en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.					
¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?	Identificar el nivel de trabajo en equipo del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	El nivel de trabajo en equipo es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	Variable Y:	<b>DIMENSIONES DE LA VARIABLE Y:</b> - D1: Resolución de Casos. - D2: Capacitación y Formación. - D3: Cooperación Interinstitucional.	<b>de</b>  <b>y</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muestra:</b> 164 personas que son el personal asistencial de salud.</li> <li>• <b>Muestreo:</b> No probabilístico, por conveniencia</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de compromiso institucional del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021?	Identificar el nivel de compromiso institucional del personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	El nivel de compromiso institucional es bajo en el personal de salud durante el estado de emergencia sanitaria por COVID-19, Hospital de Apoyo Yunguyo, 2021.	Desempeño laboral				

## Anexo 2 Matriz instrumental

		Matriz instrumental	
		Variable independiente:	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valores
Estrés leve	Fase de alarma	1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	- Nunca - Casi nunca - Pocas veces
		2. Jaquecas y dolores de cabeza.	- Algunas veces - Relativamente frecuente - Muy frecuente
		3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	
Estrés medio	Situación estresante prologada	4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	
		5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	
		6. Disminución del interés sexual.	
		7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	
		8. Disminución del apetito.	
Estrés alto	Agotamiento de recursos	9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	
		10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	
		11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	
		12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	
Variable independiente:			
Calidad de trabajo	Trabajo ordenado	1. ¿Considera que realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?	a) De acuerdo. b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. c) En desacuerdo.
	Cumplimiento de objetivos	2. ¿Considera que cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca.
	Anticipación a problemas	3. ¿Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?	a) Siempre. b) A veces. c) Nunca.
	Trabajo independiente	4. ¿Considera que puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?	a) Si. b) No.
Trabajo en equipo	Disposición	5. ¿Cómo demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas?	a) Con agrado. b) Con desagrado. c) Con indisposición.
	Clima laboral	6. ¿Cómo promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?	a) Con una adecuada relación laboral. b) Participación esporádica. c) Solo me centro en mi trabajo.
Compromiso institucional	Apoyo	7. ¿Cómo responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo?	a) De forma oportuna y clara. b) De forma evasiva. c) No respondo.
	Respeto	8. ¿Considera que respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo?	a) Si. b) No.
	Usuario	9. ¿Considera que brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo?	a) Si. b) No.



Anexo 03 instrumentos de la investigación



**Universidad Andina**  
**Néstor Cáceres Velásquez**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1**

**Fecha de aplicación:**

**Instrucciones:** Estimados integrantes del personal de salud, me dirijo a ustedes para pedirles que me colaboren contestando de forma sincera y veraz la siguiente encuesta que tiene como propósito obtener información sobre: "...", la información se recaudará de forma anónima con fines académicos.

**INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE X (ESTRÉS LABORAL)**

**Test de estrés laboral**

El siguiente test (cuestionario de problemas psicosomáticos o CPP) fue adaptado por el (Instituto Mexicano del Seguro Social, n.d.), este test tiene por finalidad el conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El test consta de 12 ítems.

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos meses teniendo en cuenta estas alternativas de evaluación:

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

ITEMS	1	2	3	4	5	6
1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	3	3	10	57	84	7
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	4	1	14	61	71	13
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	3	13	21	82	38	7
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	6	11	9	21	34	83
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	13	11	41	82	12	5



6. Disminución del interés sexual.	8	31	84	21	9	11
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	8	6	2	84	52	12
8. Disminución del apetito.	11	10	31	85	23	4
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)	15	7	12	83	34	13
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	5	11	32	85	18	13
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	2	4	5	5	52	96
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	7	10	12	82	31	22

## INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE Y (DESEMPEÑO LABORAL)

### Cuestionario

1. ¿Considera que realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) De acuerdo.
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- c) En desacuerdo.

2. ¿Considera que cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) Siempre.
- b) A veces.
- c) Nunca.

3. ¿Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) Siempre.
- b) A veces.
- c) Nunca.

4. ¿Considera que puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) Si.



b) No.

5. ¿Cómo demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas?

- a) Con agrado.
- b) Con desagrado.
- c) Con indisposición.

6. ¿Cómo promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) Con una adecuada relación laboral.
- b) Participación esporádica.
- c) Solo me centro en mi trabajo.

7. ¿Cómo responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo?

- a) De forma oportuna y clara.
- b) De forma evasiva.
- c) No respondo.

8. ¿Considera que respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo?

- a) Si.
- b) No.

9. ¿Considera que brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo?

- a) Si.
- b) No.



### Anexo 04 ficha de validez de instrumentos



### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO



#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Autor del instrumento: LISSET ELIANA CONDORI NEYRA
- 1.2. Validado por: Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
- 1.3. Título de la investigación:  
ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021
- 1.4. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO

#### II. ASPECTOS A EVALUAR

Nº	INDICADORES	VALORACIÓN																								
		DEFICIENTE					BAJO					REGULAR					BUENA					EXCELENTE				
		1	9	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100							
1	CLARIDAD	Esta formado con lenguaje apropiado.														X										
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														X										
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia.														X										
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.														X										
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable.															X									
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio.														X										
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.																X								
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos e hipótesis.															X									
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación.															X									
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.															X									

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA
- IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 0,84
- V. OBSERVACIONES: NUNGUNA
- LUGAR Y FECHA: 04/12/2024

FIRMA DEL EXPERTO  
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA



## ANEXO 05 Ficha de evidencias del proceso de recolección de datos



Universidad Andina  
Néstor Cáceres Velásquez

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1

Fecha de aplicación: 08 abril 2021

**Instrucciones:** Estimado personal de salud, recorro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad recoger la información sobre: "ESTRÉS LABORAL (sube) DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID – 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL (baja) EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021", la información será anónima con fines académicos.

### INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE X (ESTRÉS LABORAL)

#### Test de estrés laboral

El siguiente test (cuestionario de problemas psicosomáticos o CPP) fue adaptado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (n.d.), este test tiene por finalidad el conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés. El test consta de 12 ítems.

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos meses teniendo en cuenta estas alternativas de evaluación:

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente



ITEMS	1	2	3	4	5	6
Imposibilidad de conciliar el sueño.					X	
Jaquecas y dolores de cabeza.				X		
Indigestiones o molestias gastrointestinales.					X	
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.					X	
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.					X	
Disminución del interés sexual.					X	
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.					X	X
Disminución del apetito.					X	
Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)					X	
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.					X	
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.				X		
Tendencias a sudar o palpitaciones.					X	



## INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE Y (DESEMPEÑO LABORAL)

### Cuestionario

1. ¿Considera que realiza un trabajo ordenado durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?
  - a) De acuerdo.
  - b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - c) En desacuerdo.
  
2. ¿Considera que cumple con los objetivos de trabajo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
3. ¿Usted se anticipa a las necesidades o problemas futuros durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?
  - a) Siempre.
  - b) A veces.
  - c) Nunca.
  
4. ¿Considera que puede trabajar independientemente durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?
  - a) Si.
  - b) No.
  
5. ¿Cómo demuestra la buena disposición en la realización de trabajos y tareas encomendadas?
  - a) Con agrado.
  - b) Con desagrado.
  - c) Con indisposición.



6. ¿Cómo promueve un clima laboral positivo durante la emergencia sanitaria (COVID-19)?

- a) Con una adecuada relación laboral.
- b) Participación esporádica.
- c) Solo me centro en mi trabajo.

7. ¿Cómo responde a sus compañeros ante las dudas de trabajo?

- a) De forma oportuna y clara.
- b) De forma evasiva.
- c) No respondo.

8. ¿Considera que respeta las ideas de todo el personal de salud en el Hospital de Apoyo Yunguyo?

- a) Si.
- b) No.

9. ¿Considera que brinda una buena atención a los usuarios del Hospital de Apoyo Yunguyo?

- a) Si.
- b) N



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 06 DE ENERO DEL 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LISSET ELIANA CONDORI NEYRA

Dirección: JR. BARTOLOME HERRERA N° 482

DNI/Camé de Extranjería/Pasaporte N°: DNI: 42013745

Teléfono: 927475060 email: lisyeliana@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Camé de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRIA EN ADIMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES.

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA

POR EL COVID - 19 FRENTE AL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL DE APOYO YUNGUYO, 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): Covid-19, desempeño laboral, estrés laboral, estado de emergencia, personal de salud.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.  
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_  
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo  
 No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58

Firma de Autor



huella digital

Juliaca, 03 de enero del 2025

Fecha