



Esta obra está publicada bajo la licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Estrés percibido y desempeño laboral en los profesionales de salud post pandemia COVID-19

Perceived stress and job performance in health professionals of the post-pandemic COVID-19

Maria Victoria Román Ch.^{1,*}  ; Janet Julia Chunga M.¹ 

¹ Facultad de enfermería, Universidad Nacional de Trujillo. Av. Juan Pablo II s/n –Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

*Autor correspondiente: mroman@unitru.edu.pe (M. Román).

Fecha de recepción: 15 02 2025. Fecha de aceptación: 20 06 2025.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre estrés percibido según dimensión sobrecarga, tensión y agotamiento e indefensión y desempeño laboral según dimensión desempeño de la tarea, contextual, adaptativo y proactivo en los profesionales de la salud de la Microred Moche Post pandemia COVID-19. La muestra estuvo conformada por 96 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Estrés Percibido y Cuestionario de desempeño laboral. La información obtenida se presentó en tablas simples y de doble entrada. Se encontró: el 51% de profesionales de la salud presentó nivel de estrés percibido bajo, 41,7% medio y 7,3 % alto, según dimensión tensión y agotamiento y sobrecarga tuvieron nivel medio 39,6% y 57,3% respectivamente, pero en indefensión el nivel fue bajo 70,8 %. El desempeño laboral es medio 46,9 %, alto 44,8 % y bajo 8,3%, según dimensión desempeño de la tarea, contextual y proactivo tuvieron nivel alto 59,4%,67,6% y 42,7% respectivamente, pero en desempeño adaptativo el nivel fue medio 53,1%. Existe relación altamente significativa entre estrés percibido según dimensión tensión y agotamiento e indefensión con las dimensiones del desempeño laboral y relación no significativa entre estrés percibido según dimensión sobrecarga y dimensiones del desempeño laboral.

Palabras clave: estrés percibido; desempeño laboral; profesionales de la salud.

ABSTRACT

The objective of this research is to establish the relationship between perceived stress according to the dimensions of overload, tension and exhaustion and helplessness and work performance according to the dimensions of task performance, contextual, adaptive and proactive in the health professionals of the Post pandemic Moche Micro-Network COVID-19. The sample consisted of 96 workers. The Perceived Stress Questionnaire and the Work Performance Questionnaire were used for data collection. The information obtained was presented in simple and double-entry tables. It was found that 51% of health professionals presented a low level of perceived stress, 41.7% medium and 7.3% high, according to the dimension tension and exhaustion and overload had a medium level 39.6% and 57.3% respectively, but in helplessness the level was low 70.8%. Job performance is medium 46.9 %, high 44.8 % and low 8.3 %, according to the dimensions task performance, contextual and proactive were high 59.4 %, 67.6 % and 42.7 % respectively, but in adaptive performance the level was medium 53.1 %. There is a highly significant relationship between perceived stress according to the dimension of tension and exhaustion and helplessness with the dimensions of job performance and a non-significant relationship between perceived stress according to the dimension of overload and dimensions of job performance.

Keywords: perceived stress; job performance; health professionals.

INTRODUCCION

El estrés laboral en los empleados puede tener repercusiones en su salud y rendimiento. Esto puede originarse por una organización laboral deficiente, carencia de respaldo de compañeros y supervisores, y conlleva diversos efectos adversos, incluyendo enfermedades, trastornos físicos, psicosociales y psicopatologías (Organización Mundial de

la Salud [OMS], 2023). En México, el 75% de los empleados experimenta estrés en el trabajo, colocando al país en la posición principal a nivel global, seguido por China con el 73% y Estados Unidos con el 59% (García et al., 2020). Cabe mencionar, que la pandemia por la COVID-19 ha generado cambios significativos en el sector salud, los trabajadores enfrentaron condiciones

laborales estresantes y agotadoras, esta realidad ha resultado en una carga excesiva de trabajo, falta de personal, escasez de recursos, equipos y materiales, junto con deficiencias en la infraestructura, lo que afecta directamente el desempeño de los profesionales. Este reto es notable en los nosocomios afiliados a la Seguridad Social y en los públicos estatales (Quintana, 2021).

Así lo confirma, Izadi et al. (2023) en su estudio en Irán donde menos del 10% de las enfermeras presentaron un bajo desempeño. Del mismo modo, Delgado Espinoza et al. (2020) en su investigación realizada en Trujillo, se halló que el 55,1% presentó nivel de estrés medio y el 39,8% tuvo desempeño laboral regular. Se concluyó que "el coeficiente Rho de Spearman de -0,688 evidenció una correlación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral".

En tanto que, el estrés percibido es concebido como la interpretación individual de los estímulos ambientales, estos activan una respuesta dependiendo de la persona que los percibe, aunque varias personas enfrenten situaciones estresantes similares, cada una reaccionará de manera distinta y les dará un significado diferente a los eventos (Straub, 2012). Específicamente sus dimensiones son: sobrecarga, la cual implica el esfuerzo físico y mental continuo realizado por un individuo en sus tareas laborales; tensión y agotamiento, la cual se produce cuando las personas deben esforzarse más allá de sus capacidades para hacer frente a esas demandas y la indefensión que se caracteriza por la sensación de no poder controlar los estímulos, acompañada de sentimientos de desesperanza, frustración y desmotivación (Moretti y Medrano, 2014 y Arco Canoles, 2013).

Por otro lado, el desempeño laboral se define por las acciones o comportamientos que los empleados exhiben, los cuales tienen un papel fundamental en el logro de los objetivos de la organización. Además, un rendimiento sobresaliente se considera como el factor primordial o la ventaja competitiva más significativa que una organización puede tener a su disposición (Chiavenato, 2011). En cuanto a sus dimensiones: el desempeño de la tarea tiene una vinculación directa con las competencias técnicas centrales, basado en los conocimientos, aptitudes y destrezas del individuo; desempeño contextual se relaciona con las acciones que respaldan el ambiente en el cual se desarrollan las tareas fundamentales; desempeño adaptativo se enfoca en qué medida las personas pueden mantenerse flexibles y adaptables en su camino hacia sus metas laborales y el desempeño proactivo tiene que ver con la decisión de anticiparse a los hechos que se suscitan en

su jornada laboral e iniciar los cambios necesarios por su propia cuenta (Borman y Motowidlo, 1993; Motowidlo y Van Scotter, 1994; Feltovich, Spiro y Coulson, 1997; Hesketh y Neal, 1999; By, 2005; Griffin et al., 2007).

Finalmente, este estudio da un sustento teórico a los comportamientos que tienen los profesionales de salud permitiendo fortalecer sus competencias para el manejo positivo y adecuado del estrés a través de talleres sobre el cuidado de la salud mental que fomenten su reducción y promuevan la resiliencia en el personal.

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre el estrés percibido considerando sus dimensiones sobrecarga, tensión y agotamiento e indefensión y el desempeño laboral tomando en cuenta las dimensiones desempeño de la tarea, contextual, adaptativo y proactivo en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19.

METODOLOGÍA

La investigación con diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Se realizó en la Microred del distrito de Moche, abarcando a 267 profesionales de la salud, de los cuales se seleccionó una muestra de 96 participantes. Para obtener de manera sistemática y ordenada la información sobre las variables de estrés percibido y desempeño laboral, se utilizaron dos instrumentos. El cuestionario de estrés percibido el cual fue desarrollado por Montero-Marin et al. (2014) comprende tres dimensiones: tensión y agotamiento, sobrecarga e indefensión con un total de 28 ítems, cada ítem se evalúa utilizando una escala de Likert, donde los valores van desde 1=Casi Nunca, 2=A veces, 3=A menudo y 4=Siempre. Es importante destacar que los ítems que indican una calificación de "Siempre" son: 1, 2, 3, 5, 6, 7 y 10, mientras que los ítems inversos que corresponden a una calificación de "Casi Nunca" son: 4, 8, 9 y del 11 al 28. Además, el cuestionario está dividido en dos columnas de puntuación: la columna izquierda refleja la puntuación general, correspondiente a los últimos uno o dos años de vida, mientras que la columna derecha indica la puntuación reciente, referente al último mes.

El cuestionario de desempeño laboral basado en Ramírez (2013) está compuesto por cuatro dimensiones: desempeño de la tarea, contextual, adaptativo y proactivo. Este instrumento consta de 20 ítems, cada uno de los cuales se evalúa utilizando la escala de Likert. Los valores de la escala van desde 5=Siempre, 4=Muchas veces, 3=A veces, 2=Pocas veces hasta 1=Nunca.

Se empleó la prueba tau-b de Kendall para determinar el tipo de relación entre las variables. Para evaluar la validez interna, se llevó a cabo validación por juicio de expertos, fueron cinco profesionales especialistas en el área y para evaluar la validez externa, se utilizó el coeficiente de validez, con resultados de 0,362 para estrés percibido y 0,678 para desempeño laboral así mismo se obtuvo valores de 0,839 para estrés percibido y 0,948 para desempeño laboral a través del coeficiente Alpha de Cronbach para demostrar la confiabilidad.

Para obtener los datos se realizó la coordinación con la Subgerente de la Micro red Moche con la finalidad de dar a conocer los objetivos de la investigación y solicitar su autorización, luego con los jefes de los 6 establecimientos se concretó una reunión para dar a conocer el estudio y su aplicación, se citó a los trabajadores según su disponibilidad y horario, previamente los participantes fueron informados del estudio, se firmó el consentimiento informado y se tomó en cuenta los principios éticos de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Tabla 1 presenta los datos sobre el estrés percibido en los trabajadores de la Microred Moche, desglosado por dimensiones. Según la información, el 51% experimenta un nivel bajo de estrés, el 41,7% enfrenta un nivel medio, y el 7,3% reporta un nivel alto de estrés.

Tabla 1

Estrés percibido según las dimensiones en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19

Dimensiones de estrés percibido	Nivel	Nº	%
Tensión y Agotamiento	Alto	35	36,5
	Medio	38	39,6
	Bajo	23	24,0
Sobrecarga	Alto	11	11,5
	Medio	55	57,3
	Bajo	30	31,3
Indefensión	Alto	2	2,1
	Medio	26	27,1
	Bajo	68	70,8
General	Alto	7	7,3
	Medio	40	41,7
	Bajo	49	51,0
Total		96	100

Los hallazgos de este estudio coinciden con los encontrados por Putri et al. (2023) realizado en Indonesia, donde se obtuvo que el nivel de estrés percibido fue moderado con una puntuación media de 1,53 (DE=0,5) lo que sugiere niveles de estrés relativamente moderados entre los trabajadores de atención primaria de la salud.

Acerca de los resultados encontrados por dimensiones, en el estrés percibido según tensión y agotamiento el 39,6% de los sujetos

muestra un nivel medio, seguido de un 36,5% con nivel alto y un 24% con nivel bajo. El nivel medio de estrés percibido es el más prominente en la dimensión de tensión y agotamiento esto se puede evidenciar en el anexo 1 a través de las respuestas que contribuyeron a este nivel medio: ítem 1 (se siente descansado) en la respuesta a veces 52,1%, ítem 6 (tiene tiempo suficiente para usted) en la respuesta a veces 35,4% y el ítem 8 (se siente tenso) en la respuesta a menudo 35,4%.

Los resultados obtenidos en esta dimensión son consistentes con los hallazgos de Aguagüña y Villarroel (2020) realizado en Ecuador, donde se determinó que el agotamiento emocional afectó a un 65% de los profesionales de la salud en un nivel medio. Con respecto a la dimensión sobrecarga el 57,3 % presenta nivel medio, seguido de nivel bajo de 31,3 % y nivel alto de 11,5 %; esto se puede evidenciar en el anexo 1 cuyas respuestas que contribuyeron a este nivel medio: ítem 16 (se siente agotado mentalmente) con la respuesta a veces 55,2%, ítem 18 (tiene muchas preocupaciones) en la respuesta a veces 51% y el ítem 11 (tiene demasiadas cosas por hacer) en la respuesta a menudo 41,7%.

Los resultados son similares con los hallazgos de Avila et al. (2023) en Perú, donde se observó una alta frecuencia de sobrecarga laboral con un 58% de los enfermeros y un 91,9% de los técnicos de enfermería reportando esta condición, lo que indica una significativa sobrecarga laboral entre los profesionales de enfermería.

Finalmente, en la dimensión de indefensión el 70,8 % presenta nivel bajo, nivel medio 27,1 % y nivel alto 2,1%; esto se puede evidenciar en anexo 1 donde las respuestas que contribuyeron a este nivel: ítem 21 (siente que hace cosas por obligación no porque quiera hacerlas), ítem 27 (se siente frustrado) y el ítem 19 (se siente solo o aislado) con la respuesta casi nunca en un 52,1%, 43,8% y 43,8% respectivamente.

De la misma manera lo encontrado en este estudio se asemeja con Muñoz et al. (2022) realizado en Arequipa y se encontró que el 70,7% del personal de salud presentó síndrome de burnout, en la dimensión realización personal, el 71,4% mostraron nivel bajo, caracterizado por sentimientos de frustración y estancamiento, mientras que el 22,4% presentó nivel alto y el 6,1% nivel medio.

Por tanto, se puede afirmar que el nivel de estrés percibido es bajo en un 51%, pero seguido de un nivel medio 41,7 % el cual viene muy de cerca y no debe pasar desapercibido ya que solo hay una brecha de 9,3%. Lazarus y Folkman (1986), en su teoría transaccional, postula que, a pesar de que las personas enfrentan demandas similares,

estas se convierten en fuentes de estrés según la evaluación cognitiva particular de cada individuo, mientras que algunas personas interpretan ciertas demandas como amenazas, otras las perciben como oportunidades. Este enfoque teórico se refleja en los sujetos de estudio, donde en múltiples ocasiones las demandas laborales son vista de modo perjudicial generando tensión y sobrecarga provocando acentuar el estrés en su campo laboral.

En la Tabla 2, se muestra la distribución tanto numérica como porcentual de 96 trabajadores de la Microred Moche en tanto al desempeño laboral y sus dimensiones. De acuerdo con los datos, el 46,9% se sitúa en un nivel medio, mientras que el 44,8% alcanza un nivel alto y solamente el 8,3% se encuentra en un nivel bajo. En las 4 dimensiones el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto y medio.

Tabla 2

Desempeño laboral según dimensiones en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19

Dimensiones del desempeño laboral	Nivel	Nº	%
Desempeño de la tarea	Alto	57	59.4
	Medio	38	39.6
	Bajo	1	1.0
Desempeño contextual	Alto	64	67.6
	Medio	28	29.2
	Bajo	4	4.2
Desempeño adaptativo	Alto	33	34.4
	Medio	51	53.1
	Bajo	12	12.5
Desempeño proactivo	Alto	41	42.7
	Medio	40	41.7
	Bajo	15	15.6
General	Alto	43	44.8
	Medio	45	46.9
	Bajo	8	8.3
Total		96	100.0

Resultados similares fueron encontrados por Carreño y Cobeñas (2023), realizado en Lima y se reportó que un 55% de los participantes presenta un desempeño laboral regular, mientras que un 30% tiene un desempeño deficiente y un 15% muestra un desempeño eficiente.

Según los resultados obtenidos del desempeño laboral por dimensiones, en el desempeño de la tarea, el 59,4% muestra un nivel alto, el 39,6% alcanza un nivel medio y solo el 1% se encuentra en un nivel bajo, esto se puede evidenciar en el anexo 2 en donde las respuestas que contribuyeron fueron: ítem 4 (conozco lo necesario para hacer mi trabajo) con la respuesta siempre en un 58%, ítem 2 (el trabajo asignado lo hago bien) con la respuesta muchas veces en un 53% y el ítem 1 (completo la cantidad de trabajo que me asignan) con la respuesta siempre en un 52%.

Los resultados divergen de los encontrados por Atención y Tarqui-Maman (2020) en Lima

quienes reportaron que el 73,1% de los profesionales de enfermería tiene nivel medio, 24,5% presentó nivel bajo y 2,4% nivel alto.

Acerca de la dimensión desempeño contextual el 67,6 % presenta nivel alto seguido de nivel medio 29,2 % y nivel bajo de 4,2%, esto se puede evidenciar en el anexo 2 en donde las respuestas que contribuyeron fueron: ítem 7 (soy responsable con mis funciones), ítem 9 (soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo) y el ítem 8 (fomento buenas relaciones con mis compañeros) con la respuesta siempre en un 67%, 64% y 48% respectivamente.

Los resultados coinciden con Candela (2019) realizado en Arequipa y se encontró que predomina el nivel alto en un 44,8% en el desempeño contextual, seguido de un 38,3% nivel medio y 16,9% nivel bajo.

En cuanto a la dimensión del desempeño adaptativo, se detalla que el 53,1% de los participantes tiene un nivel medio, el 34,4% presenta un nivel alto y el 12,5% un nivel bajo. Esta distribución se detalla en el anexo 2, donde se señala que los ítems que contribuyen a estos resultados son: el ítem 11 (manejo adecuado del estrés relacionado con el trabajo), el ítem 12 (ofrecimiento de soluciones creativas a los problemas) y el ítem 15 (adaptación a la diversidad cultural de los colegas), con respuestas de muchas veces en un 47%, 47% y 42%, respectivamente. Los resultados difieren por Aroni y Peña (2022) en Abancay, se halló un nivel bajo 38% de desempeño adaptativo, nivel medio 26,1% y nivel alto 35,9%.

Por último, en el desempeño proactivo, se observa que el 42,7% de los participantes presenta un nivel alto, el 41,7% tiene un nivel medio y el 15,6% muestra un nivel bajo. Esta información se confirma en el anexo 2, donde los ítems que reflejan estos niveles son el ítem 16 (identifico y aplico nuevas formas de realizar mi trabajo), con un 40% de respuestas siempre, el ítem 17 (desarrollo procedimientos innovadores en beneficio de los demás) y el ítem 19 (encuentro soluciones para resolver conflictos entre los pacientes y la institución), con respuestas de muchas veces en un 47% y 45%, respectivamente. Los resultados coinciden con Soto Leiva (2024), en Lima, se reportó que "el 62,3% presentó nivel alto, el 36,1% nivel regular y solo 1,6% nivel bajo".

En resumen, los hallazgos indican que el desempeño laboral es de nivel medio en un 46,9% de los encuestados, continuado de un nivel alto en un 44,8%. Estos resultados podrían estar relacionados con los cambios continuos que se realizan en los protocolos a seguir lo cual interfiere en su proceso de adaptación y cumplimiento de funciones, no obstante los años de experiencia ganados de los participantes, la edad en la que

se encuentran (40 a 59 años), el trabajo en equipo que se tiene, el buen clima organizacional y la iniciativa de los trabajadores en las actividades designadas ha permitido mantener un desempeño laboral medio que va en camino a un desempeño alto en el personal de salud de Moche. Es así que estas conductas se reafirman en los postulados según la teoría de Campbell et al. (1990), en donde los sujetos de estudio impulsan con sus acciones y comportamientos el crecimiento de las empresas con la consecución de las metas establecidas.

La Tabla 3 ilustra la conexión entre el estrés percibido, específicamente en la dimensión de tensión y agotamiento y las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de la Microred Moche.

Los datos revelan una relación altamente significativa entre el estrés percibido en términos de tensión y agotamiento y las dimensiones relacionadas con el desempeño en las tareas con un valor de $p=0,041$, desempeño contextual $p=0,048$, desempeño adaptativo $p=0,049$ y desempeño proactivo $p=0,003$. En términos generales si existe relación entre el estrés percibido según la dimensión de tensión y agotamiento y el desempeño laboral $p=0,049$.

Actualmente, no se han realizado investigaciones que evidencien la relación entre el estrés percibido en términos de tensión y agotamiento y las diversas dimensiones del desempeño laboral en el sector sanitario. Sin embargo, a través de la búsqueda dedicada al estudio de las variables "tensión y agotamiento" y "desempeño laboral", los resultados se asemejan a Espino Narváez y Neyra Del Carpio (2023), realizado con trabajadores de CONIMPA en Lima quienes concluyeron que existe una correlación significativa y negativa alta ($p < 0,001$; $Rho = -0,786$) entre "el agotamiento emocional y el

desempeño laboral", por esta razón, a medida que se reduzca la tensión y el estrés en el entorno laboral, el desempeño de los trabajadores de la empresa tiende a mejorar. Cabe mencionar, el estrés psicológico es "una relación específica entre el individuo y su entorno, evaluada por el individuo como amenazante o superando sus recursos y que pone en peligro su bienestar". En esta dimensión, una persona experimenta un agotamiento total, tanto física como emocional, debido a un proceso prolongado de tensión, lo cual caracteriza al síndrome de burnout o agotamiento profesional (Lazarus y Folkman, 1986).

Los resultados de la Tabla 4 evidencian efectivamente que no existe una relación significativa entre el estrés percibido en la dimensión de sobrecarga y las dimensiones del desempeño laboral, dado que los valores de p son los siguientes: desempeño de la tarea $p=0,662$, desempeño contextual $p=0,83$, desempeño adaptativo $p=0,402$, y desempeño proactivo $p=0,642$. Por tanto, esto indica que no existe una relación significativa entre el estrés percibido en la dimensión de sobrecarga y el desempeño laboral, con un valor de $p=0,536$.

No se ha encontrado respaldo científico que relacione dichas variables. A pesar de esto, al analizar la literatura académica especializada sobre los conceptos de "sobrecarga" y "desempeño laboral", los hallazgos en las investigaciones recopiladas difieren con Castillo y Eugenia (2022), en profesionales de enfermería en Lima y se obtuvo que la variable sobrecarga laboral y el desempeño profesional tienen una relación inversa, con un índice de $-0,710$ y una significancia de $0,000$. Esto sugiere que una menor sobrecarga laboral está asociada con un mejor desempeño por parte del profesional.

Tabla 3

Estrés percibido según la dimensión tensión y agotamiento con las dimensiones del desempeño laboral en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19

Dimensiones de desempeño laboral	Nivel	Estrés Percibido						Tau b de Kendall	Valor p
		Alto		Medio		Bajo			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Desempeño de la tarea	Alto	25	71.4	19	50.0	13	56.5	0.198	0.041*
	Medio	10	28.6	18	47.4	10	43.5		
	Bajo	0	0.0	1	2.6	0	0.0		
Desempeño contextual	Alto	27	77.1	23	60.6	10	43.5	0.195	0.048*
	Medio	6	17.1	14	36.8	12	52.2		
	Bajo	2	5.7	1	2.6	1	4.3		
Desempeño adaptativo	Alto	16	45.7	10	26.3	13	56.5	0.189	0.049*
	Medio	14	40.0	24	63.2	7	30.5		
	Bajo	5	14.3	4	10.5	3	13.0		
Desempeño proactivo	Alto	22	62.9	7	18.4	12	52.2	0.253	0.003**
	Medio	8	22.9	23	60.5	9	39.1		
	Bajo	5	14.2	8	21.1	2	8.7		
General	Alto	22	62.9	8	21.1	13	56.5	0.179	0.049*
	Medio	11	31.4	26	68.4	8	34.8		
	Bajo	2	7.7	4	10.5	2	8.7		
Total		35	100	38	100	23	100		

Tabla 4

Estrés percibido según la dimensión sobrecarga con las dimensiones del desempeño laboral en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19.

Dimensiones de desempeño laboral	de Nivel	Estrés Percibido						Tau b de Kendall	Valor p
		Alto		Medio		Bajo			
		N°	%	N°	%	N°	%		
Desempeño de la tarea	Alto	6	54.5	31	56.4	20	66.7	0.043	0.662
	Medio	5	45.5	23	41.8	10	33.3		
	Bajo	0	0.0	1	1.8	0	0.0		
Desempeño contextual	Alto	6	54.5	36	65.5	22	73.3	-0.021	0.83
	Medio	5	45.5	15	27.3	8	26.7		
	Bajo	0	0.0	4	7.3	0	0.0		
Desempeño adaptativo	Alto	2	18.2	16	29.1	15	50.0	0.077	0.402
	Medio	7	63.6	32	58.2	12	40.0		
	Bajo	2	18.2	7	12.7	3	10.0		
Desempeño proactivo	Alto	4	36.4	24	43.6	13	43.3	-0.044	0.642
	Medio	6	54.5	22	40.0	12	40.0		
	Bajo	1	9.1	9	16.4	5	16.7		
General	Alto	3	27.3	24	43.6	16	53.3	-0.060	0.536
	Medio	8	72.7	24	43.6	13	43.3		
	Bajo	0	0.0	7	12.7	1	3.3		
Total		11	100	55	100	30	100		

Tabla 5

Estrés percibido según la dimensión indefensión con las dimensiones del desempeño laboral en los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024 Post pandemia COVID-19

Dimensiones de desempeño laboral	Nivel	Estrés Percibido						Tau b de Kendall	Valor p
		Alto		Medio		Bajo			
		N°	%	N°	%	N°	%		
Desempeño de la tarea	Alto	2	100.0	10	38.5	45	66.2	0.259	0.009**
	Medio	0	0.0	15	57.7	23	33.8		
	Bajo	0	0.0	1	3.8	0	0.0		
Desempeño contextual	Alto	2	100.0	13	50.0	49	72.1	0.199	0.045*
	Medio	0	0.0	10	38.5	18	26.5		
	Bajo	0	0.0	3	11.5	1	1.5		
Desempeño adaptativo	Alto	1	50.0	2	7.7	30	44.1	0.279	0.001**
	Medio	1	50.0	19	73.1	31	45.6		
	Bajo	0	0.0	5	19.2	7	10.3		
Desempeño proactivo	Alto	2	100.0	5	30.8	34	45.6	0.190	0.046*
	Medio	0	0.0	14	42.3	26	42.6		
	Bajo	0	0.0	7	26.9	8	11.8		
General	Alto	2	100.0	5	19.2	36	52.9	0.290	0.001**
	Medio	0	0.0	17	65.4	28	41.2		
	Bajo	0	0.0	4	15.4	4	5.9		
Total		2	100	26	100	68	100		

En ese sentido, según el modelo teórico de Campbell et al. (1990), el desempeño laboral que fomenta el ascenso en todas las organizaciones tras el cumplimiento de las metas forjadas, se ve negativamente influenciado por la carga laboral excesiva, lo que afecta su capacidad para cumplir dichos objetivos.

Según la tabla 5, los resultados señalan que existe relación significativa entre el estrés percibido según la dimensión indefensión y las dimensiones del desempeño de la tarea $p=0,009$, desempeño contextual $p=0,045$, desempeño adaptativo $p=0,001$ y desempeño proactivo $p=0,046$. De manera que, podemos afirmar que si existe relación entre el estrés percibido según la dimensión de indefensión y el desempeño laboral $p=0,001$.

No se ha hallado evidencia científica que demuestre la relación entre el estrés percibido, particularmente en la dimensión de indefensión y las diversas dimensiones del desempeño. A pesar de esto, al examinar la revisión bibliográfica con los términos "indefensión" y "desempeño laboral", los resultados se asemejan por Espino Narváez y Neyra Del Carpio (2023), en Lima quienes concluyeron que existe una correlación significativa y negativa baja ($p=0,002$; $Rho = -0,326$) "entre la falta de realización personal y el desempeño laboral", por este motivo, a medida que los trabajadores se sientan activos en sus labores, sientan que están creciendo profesionalmente y aprendan a manejar sus emociones, el desempeño laboral de estos colaboradores mejorará.

En tanto que, García Roda (2019), desde una perspectiva adaptativa, la dimensión de indefensión puede brindar la oportunidad al individuo de alcanzar ciertos objetivos significativos y ajustar su comportamiento hacia metas establecidas si se maneja adecuadamente. Esto respalda la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986), la cual sugiere que los recursos o estrategias de afrontamiento pueden ayudar al individuo a adaptarse al entorno. No obstante, esta teoría no se aplica de manera universal; cuando una persona percibe una situación como estresante, elige qué mecanismo de afrontamiento utilizar para gestionarla.

Por lo tanto, esta investigación tiene una notable importancia ya que va a permitir fortalecer la unidad de calidad y capacitación de los establecimientos de salud tomando en cuenta entre los temas de interés el “estrés” y “desempeño laboral”, así como instaurar en el recurso humano la estrategia institucional de pausa activa o mindfulness (15-20min) a mitad de la jornada laboral lo cual va a mejorar la cultura organizacional de la institución.

CONCLUSIONES

Se encontró que la relación fue altamente significativa entre el estrés percibido en términos de la dimensión de tensión y agotamiento e indefensión y las dimensiones del desempeño laboral, incluyendo desempeño de la tarea, contextual, adaptativo y proactivo. Por otro lado, no se halló una relación significativa entre el estrés percibido según la dimensión de sobrecarga y las dimensiones del desempeño laboral. Finalmente se propone realizar trabajos de investigación con enfoque cualitativo en donde se tome en cuenta la percepción que tiene el usuario externo sobre el desempeño laboral de los profesionales de la salud, así como seguir profundizando estudios cuantitativos en donde se considere la influencia que tiene el estrés percibido en las 4 dimensiones del desempeño laboral así mismo se recomienda fortalecer las competencias de los profesionales para el manejo positivo y adecuado del estrés a través de talleres sobre el cuidado de su salud mental e instaurar en el recurso humano como estrategia institucional la pausa activa o mindfulness (15-20min) a mitad de la jornada laboral lo que va a permitir mejorar la cultura organizacional de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguagüña Medina, S. E., y Villarroel Vargas, J. F. (2020). Síndrome de Burnout en personal de salud de atención primaria en el Centro de Salud Tipo C Quero. *Dominio de las Ciencias*, 6(Extra 4), 322-338.

Arco Canoles, O. del C. de. (2013). Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de

cuidado intensivo en instituciones hospitalarias de Cartagena de Indias, 2012.

- Aroni Marcani, M., y Peña Huaman, X. (2022). Habilidades blandas y su influencia en el desempeño laboral en trabajadores de la red de salud Abancay, 2022.
- Atencio, D. Q., y Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.
- Avila, J. V. H., Hernandez, G. J. B., y Sotomayor, M. I. (2023). Sobrecarga Laboral y Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Perú Durante el COVID-19. *Revista Científica Ágora*, 10(1), Article 1.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. *Human Performance*.
- By, R. (2005). Organizational change management: a critical review. *Journal of Change*.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., y Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Candela Tasayco, M. J. (2023). Sobrecarga laboral y síndrome de Burnout en enfermeras, Servicio de Emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2022.
- Candela Quiñones, A. del R. (2019). Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias. Arequipa, 2018. Repositorio Académico USMP.
- Carreño Puicón, R. D. M., y Cobeñas Trebejo, A. C. (2023). Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de salud del C.S Hualmay—2023.
- Castillo, D. L. C., y Eugenia, S. (2022). Sobrecarga laboral y desempeño del personal de enfermería de un hospital de Lima Metropolitana, 2022. Repositorio institucional-WIENER.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital humano de las organizaciones. 9na ed. contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology*.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., y Cárdenas Rodríguez, K. (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>
- Espino Narváez, J. P., y Neyra Del Carpio, E. E. (2023). Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de CONIMPA S.A.C., Lima, 2022.
- Feltovich, P., Spiro, R. y Coulson, R. (1997). Issues of expert flexibility in contexts characterised by complexity and change. En P. J. Feltovich y K. M. Ford (Eds.), *Expertise in context*. Cambridge, MA: MIT Press.
- García, P. G., Martínez, A. A. J., García, L. H., Castillo, G. N. G., Fajardo, L. E. C., y Zúñiga, R. A. A. (2020). Estrés laboral en enfermeras de un hospital público de la zona fronteriza de México, en el contexto de la pandemia covid-19. *Revista de Salud Pública*, 65-73.
- García Roda, C. (2019). Efecto de la frustración en seres humanos: Un estudio conductual y psicofisiológico [[Http://purl.org/dc/dcmitype/Text](http://purl.org/dc/dcmitype/Text), Universidad de Navarra].
- Griffin, M., Neal, A. y Parker, S. (2007). A new model of work role performance: Positive
- Hesketh, B. y Neal, A. (1999). Technology and performance. En D. R. Ilgen y E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Izadi, N., Saraie, M., Aminian, O., y Forouzan, N. (2023). Occupational stress and job performance among Iranian hospital nurses: A cross-sectional survey. *Work*, 74(4), 1437-1445. <https://doi.org/10.3233/WOR-211015>.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Montero-Marin, J., Piva Demarzo, M. M., Pereira, J. P., Olea, M., y García-Campayo, J. (2014). Reassessment of the psychometric characteristics and factor structure of the «Perceived Stress

- Questionnaire» (PSQ): Analysis in a sample of dental students. *PloS One*, 9(1), e87071. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0087071>
- Moretti, L. S., y Medrano, L. A. (2014). Estructura Factorial del Cuestionario de Estrés Percibido en la población Universitaria. *Revista Evaluar*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v14.n1.11518>.
- Motowidlo, S. y Van Scotter, J. (1994). Evidence that task performance should be.
- Muñoz del-Carpio-Toia, A., Zevallos-Rodríguez, J. M., Arias-Gallegos, W. L., Jara-Terrazas, J., Chuquipalla-Zamalloa, M., et al. (2022). Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 60(3), 262-272. <https://doi.org/10.4067/s0717-92272022000300262>
- Organización Mundial de la salud-OMS. (2023, marzo 3). <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Putri, N. K., Melania, M. K. N., Fatmawati, S. M. Y., y Lim, Y. C. (2023). How does the work-life balance impact stress on primary healthcare workers during the COVID-19 pandemic? *BMC Health Services Research*, 23(1), 730. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09677-0>.
- Quintana, D. I. (2021). Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez Vielma, R. G. (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual [doctoral thesis]. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/13039>
- Soto Leiva, R. (2024). Proactividad y desempeño laboral en trabajadores de la Unidad de Seguros de un hospital, Lima, 2023.
- Straub, R.O. (2012). *Health Psychology. A biopsychosocial Approach*. New York: Worth Publishers.

ANEXOS

Anexo 1. Porcentaje de respuestas al cuestionario estrés percibido de los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024

Cuestionario	% de Respuestas			
	Siempre	A menudo	A veces	Casi nunca
Estrés Percibido				
1. Se siente descansado	4.2	37.5	52.1	6.3
2. Se divierte	18.8	50.0	30.2	1.0
3. Se siente alegre	29.2	55.2	15.6	0.0
4. Tiene problemas para relajarse	5.2	20.8	49.0	25.0
5. Se siente tranquilo	28.1	44.8	22.9	4.2
6. Tiene tiempo suficiente para usted	19.8	39.6	35.4	5.2
7. Se siente lleno de energía	21.9	52.1	26.0	0.0
8. Se siente tenso	5.2	35.4	50.0	9.4
9. Se siente cansado	6.3	33.3	53.1	7.3
10. Siente que está haciendo cosas que realmente le gustan	49.0	41.7	9.4	0.0
11. Tiene demasiadas cosas por hacer	37.5	41.7	17.7	3.1
12. Se siente agobiado por la responsabilidad	13.5	27.1	50.0	9.4
13. Se siente presionado por los plazos de tiempo	13.5	31.3	47.9	7.3
14. Tiene que tomar demasiadas decisiones	14.6	35.4	40.6	9.4
15. Siente que se le hacen demasiadas peticiones	12.5	26.0	45.8	15.6
16. Se siente agotado mentalmente	10.4	19.8	55.2	14.6
17. Siente que tiene prisa	7.3	33.3	49.0	10.4
18. Tiene muchas preocupaciones	11.5	20.8	51.0	16.7
19. Se siente solo o aislado	1.0	16.7	38.5	43.8
20. Tiene miedo del futuro	3.1	17.7	37.5	41.7
21. Siente que hace cosas por obligación no porque quiera hacerlas	0.0	8.3	39.6	52.1
22. Se siente criticado o juzgado	3.1	19.8	38.5	38.5
23. Esta bajo la presión de otras personas	3.1	25.0	43.8	28.1
24. Se siente desanimado	0.0	19.8	42.7	37.5
25. Sus problemas parecen multiplicarse	2.1	16.7	43.8	37.5
26. Teme que no pueda alcanzar todas sus metas	2.1	16.7	47.9	33.3
27. Se siente frustrado	1.0	13.5	41.7	43.8
28. Se encuentra sometido a situaciones conflictivas	0.0	15.6	44.8	39.6

Anexo 2. Porcentaje de respuestas al cuestionario desempeño laboral de los profesionales de la salud de la Microred Moche, 2024

Cuestionario	% de Respuestas				
	Siempre	Muchas veces	A veces	Pocas veces	Nunca
Desempeño Laboral					
1. Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan	52	40	3	0	1
2. El trabajo asignado lo hago bien	38	53	4	0	1
3. Soy preciso (a) con las indicaciones que me dan	47	41	7	0	1
4. Conozco lo necesario para hacer mi trabajo	58	31	6	0	1
5. Puedo hacer varias cosas a la vez	28	42	22	3	1
6. Tiendo a cooperar con el trabajo de otros	39	38	15	3	1
7. Soy responsable con mis funciones	67	27	1	0	1
8. Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	48	40	6	1	1
9. Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	64	28	3	0	1
10. Estoy comprometido con el desarrollo institucional	61	29	4	1	1
11. Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	17	47	26	5	1
12. Doy soluciones creativas a los problemas	30	47	13	5	1
13. Manejo adecuadamente situaciones inciertas	24	45	21	5	1
14. Aprendo rápidamente y me adapto a los nuevos cambios	51	36	8	0	1
15. Me ajusto a la diversidad cultural de los colegas	42	42	8	3	1
16. Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo	40	47	8	1	0
17. Formulo procedimientos innovadores en bien de los demás	27	47	18	2	2
18. Resuelvo problemas con los recursos disponibles	37	45	11	2	1
19. Encuentro las maneras de resolver las situaciones de conflicto entre pacientes y la institución	33	45	16	1	1
20. Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos	36	45	11	2	2