

Artículo original

INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ESSALUD EN LAS CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN CONTRA COVID-19, TACNA

INFLUENCE OF WORK STRESS ON THE PERFORMANCE OF ESSALUD PERSONNEL IN THE VACCINATION CAMPAIGNS AGAINST COVID-19, TACNA.

Lic. Andrea Victoria Ruiz Vernal ¹ Dra. Juana del Carmen Bedoya Chanove ²

¹ Licenciada en Comunicación Social, UPT

² Doctora en Administración, actual docente de la Universidad Privada de Tacna

E-mail: [1 aruizvernal@gmail.com](mailto:1aruizvernal@gmail.com), [2 judbedoya@virtual.upt.pe](mailto:2judbedoya@virtual.upt.pe)

ÍNDICE:

Resumen.....	131
Introducción.....	132
Materiales y Métodos.....	136
Resultados.....	137
Discusión.....	143
Referencias	146

INDEX:

Abstract.....	131
Introduction.....	132
Material and Methods.....	136
Results.....	137
Discussion.....	143
References.....	146

RESUMEN

El **objetivo**: determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales y administrativos de primera línea en la ciudad de Tacna en medio de la pandemia y cómo influye en el desempeño de los mismos.

Metodología; utilizada fue no experimental, transversal, explicativa puesto que determina la relación causa efecto de las variables. Con una confiabilidad de .933 y .955 obtenida para la variable EL y DL respectivamente se procedió a realizar las pruebas estadísticas. La población estuvo conformada por 61 trabajadores y se trabajó con datos de distribución normal por lo que se utilizó la prueba estadística de regresión lineal.

Resultados; Se obtuvo un 29,4% que demostró que el estrés laboral sí influye significativamente en el desempeño laboral del personal. Asimismo, pudo observarse que de las tres dimensiones empleadas agotamiento emocional con el 33.0%, despersonalización con el 24.8% y realización personal con el 31.9% sí existe influencia significativa sobre el desempeño laboral respectivamente. **Conclusión**; el estrés laboral es un factor importante de identificar en los trabajadores con el fin de propiciar una cultura organizacional saludable y mantener el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: Agotamiento, emocional, estrés laboral, despersonalización, desempeño laboral.

ABSTRACT

The **objective**: to determine the presence of occupational stress that front-line health care and administrative professionals in the city of Tacna might have in the midst of the pandemic and how it influences their performance.

Methodology; used was non-experimental, cross-sectional, explanatory since it determines the cause-effect relationship of the variables. With a reliability of .933 and .955 obtained for the EL and DL variables, respectively, statistical tests were performed. The population consisted of 61 workers and worked with normally distributed data, so the linear regression statistical test was used. **Results**; 29.4% were obtained, which showed that work stress does have a significant influence on the work performance of the personnel. Likewise, it could be observed that of the three dimensions used, emotional exhaustion with 33.0%, depersonalization with 24.8% and personal fulfillment with 31.9%, there is a significant influence on work performance, respectively. **Conclusion**; work stress is an important factor to identify in workers in order to promote a healthy organizational culture and maintain efficient and effective work performance.

Key words: Burnout, emotional, work stress, depersonalization, work performance.

1.INTRODUCCIÓN

Las empresas u organizaciones están inmersas en un mundo cada vez más competitivo se encuentran en constante cambio producto de diferentes elementos como el rápido avance tecnológico, los rápidos cambios sociales, económicos, políticos entre otros, centrándose en estos y olvidando un factor de suma importancia para las mismas; el factor humano y sus necesidades. Las empresas están conformadas por personas y dentro de ellas forman equipos de trabajo. Para que dichas personas desarrollen eficientemente el cumplimiento de sus labores y aporten a los objetivos de la empresa, deben contar con los conocimientos y habilidades idóneas.

El desempeño laboral hace referencia al cumplimiento de funciones asignadas al colaborador y el entorno que lo rodea a través de acciones concretas, desarrolladas en distintos ámbitos como: el entorno organizacional, socio cultural, ambiente social y el propio colaborador. La importancia de la evaluación del desempeño radica en los resultados obtenidos y analizados para optimizar la calidad del servicio brindado y así determinar las funciones del colaborador. (Montenegro, 2000).

Asimismo, (Chiavenato, 1999), define que la base del desempeño laboral es el potencial y la calidad del trabajo de los colaboradores, las cuales son primordiales para el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de objetivos. Siendo el capital humano la piedra angular de toda institución y/o organización, se debe de estimular su satisfacción y crecimiento profesional, con controles de rendimiento, capacitaciones e incentivos.

El mayor desafío al que se ha enfrentado la humanidad después de muchos años es la pandemia de coronavirus (COVID 19), siendo las últimas pandemias registradas las correspondientes al VIH/SIDA desde sus inicios en 1976 hasta la actualidad y la gripe española, suscitada entre el año 1918 y 1920, es decir hace 103 años. Castañeda & Ramos (2020).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), anunció en enero del 2020 al COVID 19 como una emergencia de salud pública de interés internacional y en marzo del mismo año lo clasificó como pandemia. Los gobiernos de diferentes países han tomado las medidas necesarias para frenar el avance del virus en sus respectivos territorios, afrontando diferentes retos presentados en los sectores más afectados como: el sector económico, social y sanitario (OMS, 2020).

Toda emergencia epidemiológica, genera altos niveles de estrés y pánico en la sociedad, incluyendo a los profesionales de salud quienes al experimentar la presión que recae sobre ellos y el temor de contagiarse o transmitir la enfermedad a su círculo social cercano (familia y amigos) muchas veces presentan indicios de patologías psicológicas (estrés, depresión, ansiedad, etc.) las cuales pueden mantenerse a mediano o largo plazo. Generando así cambios importantes en dichos profesionales que se hallan en primera línea laborando tanto en ámbitos hospitalarios, como en el personal que lleva a cabo las campañas de vacunación contra el virus.

Robbins y Judge (2013) consideran al estrés laboral como un padecimiento psicológico que, debido a agentes ambientales e inestabilidad económica, política, tecnológica y componentes organizacionales, así como demandas en el cumplimiento de funciones, desarrollo de tareas, requerimientos interpersonales, entre otros genera resultados desagradables en los individuos, produciéndose el estrés en distintos niveles (ambiental, organizacional y personal)

En un entorno de prestación de servicios de salud como es la actual campaña de vacunación contra la COVID 19, tener un servicio de calidad depende de muchos factores tales como: recursos humanos, carga laboral, equipamiento de los puntos de vacunación, entre otros, siendo el factor humano un componente primordial para brindar un servicio óptimo.

El Perú no es la excepción, el personal de salud a nivel nacional ha enfrentado un enorme desafío con la compleja y polémica llegada de las vacunas para combatir el avance del Coronavirus (COVID 19). Dentro

de la región Tacna, se viene observando que las campañas de vacunación han avanzado con gran rapidez siendo el departamento con mayor cantidad de población vacunada a nivel nacional. Esto ha llevado al personal que participa en las campañas de vacunación a enfrentar una gran carga emocional y física en las jornadas de trabajo diarias sobre todo al sentirse expuesto a contraer la infección (COVID19), a sentir frustración, a relacionarse con personas con emociones negativas (temor, desinformación, nerviosismo, ira, etc.) y al agotamiento que esto genera.

Iniciaron en mayo del año en curso, siendo la DIRESA la autoridad sanitaria que dirige (reparte) el desarrollo de las mismas, a través de dos instituciones: El MINSA y la Red Asistencial Tacna de EsSalud en diferentes instituciones educativas ubicadas en la ciudad.

La cantidad de usuarios vacunados en los dos puntos de vacunación administrados por el personal del Seguro Social de Salud fue un total de 48,572 ciudadanos desde que inició en mayo hasta agosto del 2021, siendo 61 trabajadores entre personal asistencial y administrativo quienes desempeñaron esta importante labor.

Se considera que la cantidad de trabajadores a cargo de estos dos puntos de vacunación para la cantidad de ciudadanos vacunados entre otros factores, puede ocasionar muchas veces situaciones de estrés, ansiedad, insomnio, etc. Estas aflicciones en la integridad física y emocional no solo influyen en el servicio brindado, su capacidad resolutive o sus habilidades en la toma de elecciones objetivas, sino que también se ve reflejado en su desempeño y en el cumplimiento de sus funciones lo que podría dificultar el avance del programa de inmunización contra la COVID 19, y a su vez es posible generar un gran impacto en su calidad de vida y bienestar.

No existen precedentes trascendentales sobre investigaciones realizadas en América del Sur, sobre los cambios y/o efectos en las áreas psicológicas y sociales de una respectiva población que afronte una emergencia epidemiológica.

El aporte significativo de esta investigación es conocer y determinar la presencia de estrés laboral que podrían tener los profesionales asistenciales y administrativos de primera línea en la ciudad de Tacna en medio de la pandemia y cómo influye en el desempeño de los mismos, con el fin de establecer futuras recomendaciones a la institución objeto de estudio, acciones preventivas o intervenciones de algún otro tipo. En esta crisis por la COVID 19 es primordial identificar las señales físicas y emocionales del estrés, para optar por los procesos adecuados y alcanzar un nivel de resiliencia y fortaleza al momento de afrontar el estrés laboral.

Aquí recae la importancia de contar con el personal idóneo, capacitado y motivado en el logro de estos objetivos. En resumen, debido a que las campañas de vacunación contra la COVID 19 están centradas en la población, se debe de garantizar el desempeño laboral del personal a cargo de esta tarea para que brinde un servicio de calidad y velar por el bienestar del mismo.

En la actualidad el estrés es una de las más comunes patologías del día a día, denominándolo como “la epidemia del siglo XXI” (Organización Internacional del Trabajo). En el aspecto laboral, se encuentra casi siempre entre los colaboradores y según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2021, el motivo principal del déficit laboral fue el estrés.

La importancia y utilidad de esta investigación reside en la investigación de la influencia y relación de la variable independiente y la dependiente, permitiendo identificar a tiempo posibles efectos perjudiciales en el desempeño de los colaboradores de la campaña de vacunación contra la COVID19 y de esta forma tomar acciones preventivas, así como estrategias para poder mitigar dichos efectos y obtener un servicio de calidad hacia la población y cuidar la integridad de los trabajadores de primera línea, como lo es el personal de los vacunatorios. Siendo de relevancia nacional el desarrollo de las campañas de vacunación para la pronta inmunización de toda la población del país y la Región Tacna el departamento con la mayor cantidad de población vacunada.

Se planteó como finalidad determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de EsSalud en las campañas de vacunación contra la COVID19 periodo mayo-agosto, Tacna.

2.MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se identificó como investigación básica – pura. Se caracteriza en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos, este concepto se trata de “buscar el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad.

La investigación es de tipo explicativo ya que, determina la relación causa efecto de la variable independiente y la variable dependiente, es decir plantea la influencia de una sobre la otra. Asimismo, en la presente investigación se empleó el método descriptivo, el cual se complementará con el estadístico, entre otros.

Según intervención del investigador es no experimental, a la vez según el periodo de tiempo en el que se estudia es transversal porque solo se hará una toma de datos. Para efectos de la comprobación de la hipótesis, se utilizó el diseño explicativo, porque determina la relación causa efecto de las variables. Responde al diseño no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios longitudinales en tanto la información recogida corresponde a tres periodos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

La población está compuesta por 60 trabajadores de EsSalud entre personal asistencial y administrativo en las campañas de vacunación. Para la presente investigación la técnica a emplear será la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa y permitirá la medición de las variables de estudio. Se utilizará el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) o síndrome de Burnout para la variable estrés laboral y para el desempeño se utilizará el cuestionario adaptado de evaluación del desempeño

de Chiavenato, utilizado en la tesis “Estrés y Desempeño Laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa – 2018” (Machuca Agostinelly, 2018) Los instrumentos han sido validados y confiables presentándose sus respectivas fichas técnicas Inventario para el estrés o conocido también como el síndrome de Burnout y desempeño laboral, además de haber aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach para corroborar la fiabilidad de los mismos

Para la aplicación del instrumento y recolección de datos se coordinará los permisos con el jefe de la Oficina de Coordinación de Prestaciones y Atención Primaria de la Red Asistencial Tacna, quien es el encargado del desarrollo de las campañas de vacunación de EsSalud. Asimismo, se coordinará la recopilación de información que se requiera. Debido a la coyuntura actual por la COVID19, se optará por aplicar el instrumento virtualmente (online) a través de Google forms evitando exponerse y de esta forma cumplir con los protocolos de seguridad y salud.

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarán: El soporte informático SPSS 24.0 para Windows paquete con recursos para el análisis de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

3.RESULTADOS

Tabla 1 Síndrome de Burnout: Dimensión de Agotamiento Emocional

Dimensión	Escala Likert													
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Regularmente		Bastantes Veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Agotamiento por el trabajo	1	1,64	4	6,56	8	13,11	20	32,79	28	45,90	0	0,0	0	0,0
Cansancio al final de la jornada	0	0,0	1	1,64	11	18,03	32	52,46	14	22,95	2	3,28	1	1,64

Fatiga al Levantarse	2	3,28	12	19,67	12	19,67	18	29,51	15	24,59	2	3,28	0	0,0
Cansancio por trabajar todo el día con gente	2	3,28	12	19,67	13	21,31	15	24,59	18	29,51	1	1,64	0	0,0
Desgaste por el tipo de trabajo	9	14,75	3	4,92	11	18,03	16	26,23	20	32,79	1	1,64	1	1,64
Frustración Laboral	6	9,84	9	14,75	13	21,31	11	18,03	21	34,43	1	1,64	0	0,0
Demasiadas Horas del trabajo	2	3,28	9	14,75	14	22,95	16	26,23	20	32,79	0	0,0	0	0,0
Estrés por estar en contacto con otras personas	4	6,56	6	9,84	16	26,23	14	22,95	20	32,79	1	1,64	0	0,0
Agotamiento por sentirse al límite de sus posibilidades	6	9,84	7	11,48	15	24,59	15	24,59	18	29,51	0	0,0	0	0,0

Fuente: Elaborado en IBM Windows vs 24

En la tabla 1, el 45,90% que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces sobre el agotamiento por el trabajo. Además, el 52,46% que indicaron un cumplimiento de la premisa regularmente sobre el cansancio al final de la jornada. También, el 32,79% que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces sobre el desgaste por el tipo de trabajo. Finalmente, el 34,43% que indicaron un cumplimiento de la premisa bastantes veces sobre la frustración.

Tabla 2 Síndrome de Burnout: Dimensión: Despersonalización

Dimensión	Escala Likert													
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Regularmente		Bastantes Veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Trato impersonal hacia los demás	10	16,3	5	8,20	1	24,5	5	9	10	16,39	2	32,7	0	0,0
Insensibilidad con los demás	9	14,7	5	8,20	1	26,2	6	3	11	18,03	2	32,7	0	0,0
Insensibilidad por la profesión ejercida	9	14,7	5	8,20	1	16,3	0	9	20	32,79	1	26,2	1	0,0
Indiferencia hacia los demás	8	13,1	1	16,3	1	16,3	0	9	16	26,23	1	27,8	0	0,0
Sentimiento de culpa por los problemas de los demás	0	0,0	2	19,6	1	18,0	1	3	11	18,03	8	13,1	1	27,8
				7		3					1	7	7	2
														8

Fuente: Elaborado en IBM Windows vs 24

En la tabla2, se destaca que el 32,79% indicaron un trato impersonal bastantes veces. Asimismo, el 32,79% indicaron insensibilidad con los demás bastantes veces. Por otro lado, el 32,79% indicaron una insensibilidad por la profesión regularmente. Finalmente, el 27,87% expresaron que existe una indiferencia hacia los demás bastantes veces.

Tabla 3 Síndrome de Burnout: Dimensión: Realización Personal

Dimensión	Escala Likert													
	Nunca		Casi Nunca		Algunas Veces		Regularmente		Bastantes Veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Empatía	7	11,48	7	11,48	15	24,59	14	22,95	18	29,51	0	0,0	0	0,0
Solución ineficaces a los problemas de otros	8	13,11	12	19,67	10	16,39	8	13,11	22	36,07	1	1,64	0	0,0
Influencia negativa a través de mi trabajo	9	14,75	7	11,48	13	21,31	14	22,95	15	24,59	2	3,28	1	1,64
Energía de trabajo	2	3,28	8	13,11	16	26,23	14	22,95	20	32,79	1	1,64	0	0,0
Clima laboral	9	14,75	10	16,39	10	16,39	17	27,87	15	24,59	0	0,0	0	0,0
Estimulo después de trabajar	7	11,48	10	16,39	9	14,75	14	22,95	20	32,79	1	1,64	0	0,0
Valoración de mi profesión	8	13,11	7	11,48	11	18,03	18	29,51	15	24,59	2	3,28	0	0,0
Solución de problemas emocionales en el trabajo	5	8,20	10	16,39	9	14,75	14	22,95	22	36,07	1	1,64	0	0,0

Fuente: Elaborado en IBM Windows vs 24

En la tabla 3, el 29,51% expresaron empatía bastantes veces. Por otra parte, el 36,07% indicaron una solución ineficaz a los problemas de otras bastantes veces. Asimismo, el 32,79% expresaron energía

en el trabajo bastantes veces. Además, el 32,79% indicaron un estímulo después de trabajar bastantes veces y el 36.07% manifestaron una solución de problemas emocionales en el trabajo bastantes veces

Tabla 4 Desempeño Laboral: Dimensión: Conocimiento y Habilidad

Dimensión	Escala Likert									
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cumplimiento de funciones	0	0,0	17	27,87	7	11,48	27	44,26	10	16,39
Metas Organizacionales	0	0,0	13	21,31	12	19,67	24	39,34	12	19,67
Proactividad	0	0,0	8	13,11	33	54,10	15	24,59	5	8,20
Capacidad Resolutiva	0	0,0	12	19,67	31	50,82	15	24,59	3	4,92

Fuente: Elaborado en IBM Windows vs 24

En la tabla 4, el 39,34% tiene conocimiento casi siempre las metas organizacionales y el 54,10% indicaron poseer a veces Proactividad.

Tabla 5 Desempeño Laboral: Dimensión: Trabajo en equipo y productividad

Dimensión	Escala Likert									
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Trabajo en equipo:										
Respeto entre Compañeros	0	0,0	14	22,95	28	45,90	11	18,03	8	13,11
Clima Organizacional	0	0,0	17	27,87	18	29,51	17	27,87	9	14,75
Comunicación Interpersonal	0	0,0	15	24,59	26	42,62	11	18,03	9	14,75

Trabajo en Equipo	0	0,0	18	29,51	20	32,79	14	22,95	9	14,75
Relación con los jefes encargados	0	0,0	10	16,39	29	47,54	13	21,31	9	14,75
Comunicación y claridad de los objetivos	0	0,0	13	21,31	23	37,70	16	26,23	9	14,75
Productividad:										
Actividad laboral	0	0,0	14	22,95	21	34,43	17	27,87	9	14,75
Administración de recursos	1	1,64	12	19,67	27	44,26	12	19,67	9	14,75
Disponibilidad de Materiales	0	0,0	14	22,95	30	49,18	8	13,11	9	14,75

Fuente: Elaborado en IBM Windows vs 24.

En la tabla 5, el 45,90% indicaron el respeto entre compañeros a veces. Además, el 42,62% indicaron una comunicación interpersonal a veces. Finalmente, el 47,54% indicaron una relación con los jefes encargados a veces.

Tabla 6 Desempeño Laboral: Dimensión: Responsabilidad y calidad

Dimensión	Escala Likert									
	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Responsabilidad										
Criterio y Confianza	0	0,0	13	21,31	20	32,79	20	32,79	8	13,11
Cumplimiento del reglamento	0	0,0	14	22,93	24	39,34	13	21,31	10	16,39
Responsabilidad Laboral	0	0,0	10	16,39	25	40,98	18	29,51	8	13,11

Calidad										
Productividad	0	0,0	10	16,39	29	47,54	13	21,31	9	14,75
Aportes a la institución	0	0,0	10	16,39	28	45,90	13	21,31	10	16,39
Organización y planificación en el trabajo	0	0,0	9	14,75	32	52,46	11	18,03	9	14,75

Fuente Elaborado en IBM Windows vs 24.

En la tabla 6, el 40,98% indicaron una responsabilidad laboral a veces. Además, el 47,54% expresaron una productividad a veces. Finalmente, el 52,46% indicaron que presentan una organización y planificación a veces.

Tabla 7 Prueba de ANOVA calculado para la Hipótesis General

Modelo		Suma de Cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,647	1	2,647	24,519	0,000(a)
	Residual	6,369	59	0,108		
	Total	9,016	60			

Fuente Elaborado en IBM Windows vs 24.

En la tabla 7, Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables. Por otro lado, el R-cuadrado indica que el desempeño laboral se ve influenciado en un 29.4% a raíz del estrés laboral.

4.DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación el objetivo general fue determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño Laboral de los trabajadores de las campañas de vacunación contra la Covid19 del Seguro Social de Salud en la ciudad de Tacna. Aplicada la prueba correspondiente de regresión lineal arrojó un valor de 0, 294 en R^2 que representa un 29,4% lo cual nos indicó que el desempeño laboral sí se ve influenciado a raíz del estrés laboral; el valor sig. que se obtuvo fue 0,00;

valor menor a 0,05 y que señala que la variable independiente influye de manera significativa sobre la variable dependiente.

También, se ha demostrado que el estrés laboral medido en función del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en la población encuestada, muestra niveles mayormente bajos, lo que explica que el personal evaluado en forma general no padece de problemas de estrés laboral crónico, ocasionados a raíz del trabajo que desarrollan en las campañas de vacunación de EsSalud. Por otro lado, en cuanto al Desempeño laboral se ha demostrado que los niveles mayormente son altos lo que explica que los trabajadores están cumpliendo de forma eficiente y adecuada en sus mayores frecuencias, con mostrar desempeños positivos respecto al conocimiento y habilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y productividad. De la misma manera se ha demostrado también que existe una relación inversa entre las variables puesto que, a medida que el trabajador presente menor estrés laboral su desempeño será mayor.

Estos resultados guardan similitud con los antecedentes de la investigación Mayorga (2017 - 2018), titulada “El síndrome de burnout en el desempeño Laboral de los auxiliares de enfermería del instituto de neurociencias”, donde analizan la influencia que posee su variable independiente; el síndrome de burnout sobre la variable dependiente; el desempeño laboral. La tesis se desarrolló en base a una perspectiva multidimensional de la variable independiente; tres dimensiones para medir el estrés laboral: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La muestra fue de 51 auxiliares de enfermería y lo que se pudo observar en base a los resultados obtenidos fueron los siguientes puntajes; el componente agotamiento emocional obtuvo 22 un puntaje de nivel medio, despersonalización un nivel bajo con 9,75 y realización personal 24,44 ubicado en un nivel alto lo cual indicó que el síndrome se encuentra en una fase de inicio. Finalmente, a pesar de que no se confirmó la presencia del síndrome en los auxiliares, si se pudo constatar que algunos factores como el cansancio y el desgaste emocional afectan considerablemente la realización de sus funciones y su rendimiento a pesar de no encontrarse el síndrome en una fase avanzada.

Yucra (2018) “El estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores en la unidad de gestión de ejecutoria coactiva tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna”. Evaluó los efectos negativos en el desempeño para identificarlos y brindar la mejora de procesos y tácticas para

contrarrestarlo. Encontrado que el 45% de los colaboradores del área de gestión de ejecutoria coactiva tributaria presentan estrés laboral, viéndose afectado la eficiencia en sus funciones.

Aquino Almendre, (2016) en su investigación “Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica de un hospital nacional, se encontró que los resultados de $p=0,000$ menor a $0,05$ y Rho de Spearman $-0,484$ indicando la existencia de correlación negativa y de grado bajo. Finalmente, con el análisis de resultados se concluyó en que existe una relación negativa o inversa entre las dos variables.

Ruiz & Vega (2016) En esta investigación llevada a cabo en Lima – Perú, utilizaron una metodología estadística de tipo estructural donde se pudo determinar que el estrés laboral influye de forma negativa en el desempeño de los trabajadores administrativo de rango medio de la empresa, reafirmando así la teoría que indica que el estrés es dañino para los colaboradores y la organización afectando de forma negativa ya que el trabajador utiliza gran parte de su energía en afrontar la presión que el estrés ejerce dificultando el desempeño del mismo. Todo lo anteriormente mencionado coincide con los resultados emitidos por los jefes y demás trabajadores de la empresa. No obstante, cabe mencionar que a su vez precisaron que el estrés en las cantidades adecuadas sirve para impulsar el desarrollo de las actividades laborales, tal como la teoría también demuestra a través del eutrés (estrés positivo).

La investigación ha permitido demostrar que existe influencia significativa del estrés laboral sobre el desempeño laboral en el personal de las campañas de vacunación contra la COVID19, período mayo – agosto, lo cual se explica en función del valor de significancia calculado menor $0,05$ según la prueba de regresión lineal y el R^2 que explica la influencia del estrés laboral en un $29,4\%$ sobre el desempeño laboral. Estos resultados dan cuenta por tanto que el estrés laboral en función del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los trabajadores, los cuales a la vez presentan niveles en sus mayores frecuencias bajos, tiende a tener efectos sobre el desempeño laboral en base al conocimiento y habilidades, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y productividad los mismos que también presentan niveles altos/eficientes habiendo por tanto una relación significativa de causa efecto de manera inversa.

A pesar de no existir presencia actualmente de estrés crónico, en algunas ocasiones el personal precisa sentirse cansado, agotado, con emociones negativas y bajo presión lo que puede reflejarse en el rendimiento y servicio brindado, así como desencadenar en un futuro Síndrome de Burnout. Por ello la importancia de impulsar o incentivar una cultura organizacional a través de un plan de comunicación interna en la que destaque la importancia del manejo del estrés laboral, con el fin de propiciar una mejor comprensión y reconocimiento del mismo, donde se detalle las capacitaciones, y diferentes técnicas a implementar con la finalidad de informar sobre el tema y brindarles herramientas para afrontarlo de la manera más adecuada.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

5. REFERENCIAS

- Aquino Almendre, J. N. (2016). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Perú: Universidad César Vallejo
- Castañeda Gullot, C., & Ramos Serpa, G. (2020). Principales pandemias en la historia de la humanidad. *Revista Cubana de Pediatría*, 1. Obtenido de <http://www.revpediatria.sld.cu/index.php/ped/article/view/1183/714>
- Chiavenato, E. (1999). *Desempeño Laboral y Ejecuciones*. Barcelona
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014).
- Machuca Agostinelly, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA*. Arequipa.
- Mayorga Cruz, M. M. (2017 - 2018). *El Síndrome burnout y Desempeño Laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias*. Guayaquil.
- Montenegro, V. (2000). *Diagnóstico del Desempeño Laboral*. Valencia España: Coruña Editorial.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). OMS caracteriza el COVID-19 como pandemia. OMS. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Ruiz & Vega. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores Industriales*. Buenos Aires

Yucra, J. (2018). *El Estrés laboral y su relación en el desempeño de los trabajadores en la unidad de gestión ejecutoria*. Tacna: UNJBG.