



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA– 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los
servicios de salud**

Presentado por:

Miguel Angel, Lopez Velasco

Kathia Jhomira, Guerrero Alvarado

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Docente asesora:

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Código Orcid N° 0000-0003–0301-3440

Chincha, 2022

Asesor

DR. BLADIMIR DOMINGO BECERRA CANALES

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres por su amor infinito y apoyo permanente para cumplir con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Autónoma de Ica, por la oportunidad que me dio para realizarme como profesional.

La autora

RESUMEN

La presente investigación titulada “estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de hospitalización del hospital regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre estrés laboral y desempeño del personal de enfermería. La investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional dentro de un enfoque cuantitativo, teniendo como diseño el correlacional-transversal. La población estuvo conformada por las 40 enfermeras del hospital regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Como conclusión más importante indica que los resultados muestran que existe un nivel de correlación negativa significativa entre el estrés y el desempeño laborales con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-0,481$ con un p valor de $= 0,000 < 0,05$ lo que permite concluir que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Palabras clave: Estrés laboral, Desempeño del personal, enfermería

ABSTRAC

The present investigation entitled “work stress and performance of the nursing staff of the hospitalization service of the regional hospital José Cayetano Heredia, Piura– 2021, aimed to determine the degree of relationship between work stress and performance of the nursing staff. The research is of a non-experimental type of correlational scope within a quantitative approach, having the correlational-cross-sectional design. The population consisted of 40 nurses from the José Cayetano Heredia regional hospital, Piura– 2021. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire.

As the most important conclusion, it indicates that the results show that there is a significant negative correlation level between work stress and work performance with a correlation coefficient of Spearman's Rho = - .481 with a p value of =, 000 <0.05 This allows us to conclude that there is a significant relationship between work stress and the performance of the nursing staff at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura - 2021.

Keywords: Work stress, Staff performance, nursing

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradescimiento	iv
Resumen	v
Palabras claves	v
Abstract	vi
Indice general	vii
Indice de tablas	viii
Indice de figura	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3. Preguntas de investigación específicas	14
2.4. Objetivo General y específicos	15
2.5. Objetivo General	15
2.6. Objetivos específicos	15
2.7. Justificación e importancia	15
2.8. Alcance y limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases teóricas	22
IV. METODOLOGÍA	
4.1. Tipo y nivel de investigación	47
4.2. Diseño de Investigación	47
4.3. Operacionalización de variables	48
4.4. Hipótesis general y específica	50
4.5. Población – Muestra	50
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	51

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos	54
V. RESULTADOS	
5.1 Presentación de resultados	55
5.2 presentación de las tablas cruzadas	62
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
6.1. Analisis descriptivos de los reultados	65
6.2 Comparacion resultados con antecedentes	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	78
Anexo 1: Mtriz de consistencia	79
Anexo 2: Instrumento de recoleccion de datos	80
Anexo 3: Consentimiento informado	85
Anexo 4: Informe de turnitin al 22% de similitud	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	55
Tabla 02	55
Tabla 03	56
Tabla 04	57
Tabla 05	58
Tabla 06	59
Tabla 07	60
Tabla 08	61
Tabla 09	62
Tabla 10	63
Tabla 11	64
Tabla 12	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 01	55
Gráfico 02	56
Gráfico 03	57
Gráfico 04	58
Gráfico 05	59
Gráfico 06	60
Gráfico 07	61
Gráfico 08	62

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Salud (OMS) el estrés en el trabajo ocurre en una amplia gama de circunstancias laborales, pero a menudo se agrava cuando los empleados sienten que tienen poco apoyo de los supervisores y colegas, así como poco control sobre los procesos de trabajo ¹.

En 2016, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el estrés laboral como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias”. Asimismo, indica que en el entorno laboral este está determinado por la organización y diseño del trabajo, junto con las relaciones laborales ².

Entre los profesionales sanitarios, el personal de enfermería ha sido objeto de numerosos estudios que ponen de manifiesto que son muchos los estresores laborales a los que se hallan sometidos estos profesionales ³. Un estudio estimó que en 2019 el 60% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen tienen un nivel medio de estrés ⁴.

Los factores de riesgo psicosociales que desencadenan el estrés tienen impacto en el bienestar y salud del personal que afecta el desempeño de las funciones de los trabajadores, generando pérdidas económicas de 0.5 a 0.3% del Producto Interno Bruto (PIB) de cada nación ⁵ debido a que no se consiguen los logros esperados en cada puesto. Este está determinado por condiciones tanto individuales y organizacionales, y en el sector de salud es manifestado a través del ausentismo, poca motivación, irritabilidad, despersonalización, baja calidad de atención a los pacientes, malas relaciones laborales con el equipo, entre otros que reducen la productividad del personal traen como consecuencia costos adicionales a los centros de salud ⁶.

Las entidades de salud son responsables de velar por la salud de su personal, disminuyendo los factores estresantes y proporcionando las condiciones adecuadas para el buen desempeño de sus trabajadores. Para diseñar un programa adecuado que prevenga el estrés del lugar de trabajo es necesario identificar los factores de riesgo y evaluar el desempeño laboral, entre otras condiciones individuales y organizacionales ².

Por tal motivo, el presente trabajo tendrá el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del hospital Nacional José Cayetano Heredia, Piura

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Actualmente las personas y los profesionales de la salud están expuestos a múltiples factores de estrés y se encuentran bajo presión en el ambiente laboral, lo cual deriva en repetidos cambios para poder adaptarse. Si no se adaptan a estas situaciones, podría desencadenarse la saturación física o mental del personal de salud, incluyendo al personal de enfermería. Por tanto, es indispensable una estrategia precisa de afrontamiento, y así, evitar efectos perjudiciales en la salud mental, social, física y espiritual ⁷.

En el 2017, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) realizó una encuesta en la que se observó que las principales causas del estrés laboral fueron: la precariedad laboral (72%), las largas jornadas laborales o excesiva carga de trabajo (66%) y el acoso (59%). Esto evidencia que del 50 al 60% de todos los días de trabajo son perdidos debido al estrés laboral ⁸.

En España, el 76.17% de los profesionales de enfermería dicen tener un elevado estrés laboral, mientras que el 72.77% dicen tener una media de experiencia profesional y perciben poco el estrés laboral. De acuerdo al informe sobre Riesgos psicosociales en Europa: preponderancia y estrategias de prevención, el 25% de los empleadores había experimentado estrés laboral durante todo o la mayor parte de su tiempo laboral. Además, cerca del 80% de los directivos expresaron su preocupación por el mismo. Pese a ello, la tercera parte inferior de las organizaciones son las que disponen de procedimientos para su correcto abordaje ⁹.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 2016, uno de los fenómenos más complejos en América Latina estuvo relacionado con la aceptación del estrés como uno de los problemas cotidianos que viven los individuos, y el sector salud está inmerso dentro de la población vulnerable al estrés. Además, esta

organización considera que los profesionales de salud son los menos pagados en la mayoría de los países. Resalta además la significancia de ciertos componentes que predisponen el estrés laboral como la interacción entre el medio ambiente laboral y los factores humanos que puede dar lugar a trastornos y/o alteraciones emocionales, conductuales, cambios bioquímicos, que crean riesgos como enfermedades mentales o físicas ².

Asimismo, Bellodas y Tiburcio (2019) observó que el nivel de estrés del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara tuvo un nivel medio en el 60% de los trabajadores ⁴. También, Hidalgo y Maccha estudiaron el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara en 2017 y encontraron que el 48% del personal tuvo un nivel de desempeño laboral desfavorable y medianamente favorable ¹⁰.

Por todo lo antes expuesto, es necesario estudiar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Nacional José Cayetano Heredia, y comparar los datos proporcionados por este estudio con las de investigaciones previas, con el cual se pueda recomendar a la institución sobre la necesidad de hacer mejoras organizacionales con el fin disminuir el estrés laboral, y, por ende, aumentar el desempeño laboral, teniendo como hipótesis que estas variables mantienen una estrecha relación.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente físico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021?

PE2. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente psicológico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021?

PE3. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente social y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021?

2.4. Objetivo General

Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

2.5. Objetivos específicos

OE1. Identificar la relación que existe entre el estrés en el ambiente físico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura - 2021.

OE2. Definir la relación que existe entre el estrés en el ambiente psicológico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

OE3. Establecer la relación que existe entre el estrés en el ambiente social y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

2.6. Justificación e importancia

Justificación

El personal de salud de servicio público tiene una carga laboral muy alta, incluso se ha podido contemplar la importancia de su labor en la actual coyuntura ocasionada por el COVID-19, siendo que este sector

ha sufrido un incremento en la demanda de trabajo debido al aumento de ingreso de pacientes enfermos. El desempeño del personal de enfermería es importante en el cuidado de los pacientes y en el apoyo de los servicios médicos, siendo que realizan el 80% de las actividades de una entidad sanitaria. Este personal es vulnerable al estrés laboral debido a la influencia de distintos factores que pueden afectar el desempeño de sus funciones.

El presente estudio se justifica en el aspecto teórico en la contribución del conocimiento del efecto del estrés laboral en el desempeño de las funciones del personal de enfermería del sector público, ya que este puede influir en el trato y atención que tiene este personal con los pacientes. Asimismo, este estudio servirá de fundamento para otros investigadores que deseen profundizar la investigación de las variables.

Igualmente, la justificación práctica está en que los resultados que se encuentren en el estudio serán de ayuda para las autoridades correspondientes de la gerencia de la institución pública en la toma de decisiones sobre la implementación de estrategias que coadyuven a afrontar el estrés laboral, así como la mejora del desempeño de su personal.

De igual forma, la justificación metodológica de la presente investigación se encuentra en el empleo de técnicas de investigación adecuadas para el análisis de las variables de estudio con los que se pueden alcanzar los objetivos del trabajo. Es así que el aporte de instrumentos validados y confiables que se logren en el presente, puedan ser útiles para futuras investigaciones que se aborden en el tema.

Importancia

El Hospital I Regional José Cayetano Heredia, Piura es uno de los más importantes hospitales de seguro social ubicado en Piura, obteniendo el nivel máximo de la categoría de establecimientos de salud en 2019 por el Ministerio de Salud (MINSA), lo que le convierte en un centro de

referencia nacional ¹¹. Es posible deducir que la carga laboral y el riesgo de contagio son altos para el personal de salud debido a la elevada cantidad de pacientes que recibe la institución, sobre todo en el personal de enfermería que tiene un contacto más cercano y extenso con ellos. Todos estos factores generan un estrés en las enfermeras ya que afecta su desempeño laboral, el cual es importante ya que no solo influye en el cumplimiento de sus funciones durante las actividades del servicio médico, pudiendo cometer una mayor cantidad de errores que puedan afectar en la atención médica del paciente, sino también influye directamente en la calidad de atención que se brinda a los pacientes, a quienes su salud física produce un impacto negativo en su salud mental y emocional.

2.7. Alcances y limitaciones

Los alcances de la presente investigación se basan en la finalidad de determinar la relación entre el estrés y el desempeño del personal, que permitirá la descripción, características y comportamiento de las variables con la finalidad que el personal de salud puedan conocer los resultados que harán que el hospital implemente decisiones y medidas necesarias y pertinentes y de esta manera en lo posible mejorar su labor y su desarrollo como profesional.

Como limitaciones se tiene fundamentalmente que no hay estudios desarrollados en el contexto local. También como una de las limitaciones principal es el factor tiempo que hace que las trabajadoras así como el área administrativa en replantear acciones para mejorar la problemática evidenciada

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes a nivel internacional

En el estudio presentado por Dueñas (2020) con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal del hospital; la investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental en la que se encuestó a 76 colaboradores mediante dos cuestionarios, los resultados muestran que los niveles de estrés laboral son causados por factores como la falta de motivación, retribuciones justas, reconocimientos y la sobrecarga de trabajo. El autor concluyó que el estrés laboral impacta negativamente en el desempeño y productividad laboral de los mismos, así como afecta directamente la satisfacción de los usuarios ¹².

El estudio propuesto por Irazabal y Leano (2019) titulado “Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019” planteado con el objetivo de determinar la frecuencia de los factores laborales estresantes en el profesional de enfermería y la percepción de calidad de atención desde la satisfacción de los pacientes. Para la recolección de datos se empleó el instrumento Nursing Stress Scale (NSS) fue aplicado a 53 profesionales de enfermería y un cuestionario elaborado por la autora, validado en el estudio; los resultados permitieron identificar los factores laborales estresantes más frecuentes fueron: sentir impotencia ante el caso de un paciente que no presenta mejoría, estar frecuentemente en una unidad con escasez de personal y dificultades al trabajar con un a enfermero/a o enfermeros/as en particular, de su propia unidad, los autores llegaron a concluir que si bien se han identificado factores estresores laborales en el profesional de enfermería no tiene influencia en la percepción de la calidad de

atención a los pacientes ya que los mismos refieren sentirse satisfechos con la atención ¹³.

En el mismo año, Deng et al (2019) realizó un estudio con la finalidad de conocer cómo el estrés por desafío y el estrés por impedimento influyen en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud en los hospitales públicos de China. Dentro de esta investigación tipo descriptiva se realizó un análisis de correlación y de subgrupos para investigar la muestra de 1594 trabajadores de salud del este, centro y oeste del país en el cual se observó que ambas variables se encuentran fuertemente correlacionadas. Los resultados mostraron que el estrés por desafío e impedimento están asociadas significativamente de manera positiva con el desempeño laboral ($\beta = 0,13$; $p < 0,001$ y $\beta = - 0,08$; $p < 0,05$, respectivamente). Este estudio proporciona evidencia empírica importante sobre los efectos del estrés laboral en el servicio público con el desempeño laboral del personal de la salud. El desempeño laboral puede mejorar limitando el estrés por impedimentos, el cual genera un estrés moderado por desafío ¹⁴.

Ramli (2018) realizó una investigación del estrés laboral experimentado y cómo los riesgos surgirían del compromiso organizacional y el desempeño del personal de salud de Yakarta, Indonesia, en 2018. Para ello, aplicó la técnica de encuesta a 82 trabajadores de salud (entre ellos enfermeras) de un hospital privado. El método de análisis de datos utilizado es el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) como diseño con el cual se analizaron los datos para probar la hipótesis. Los resultados del estudio presentan que el estrés laboral tiene un impacto negativo y significativo en el desempeño de los empleados. Llegando a la conclusión que la empresa debe preocuparse por el estrés laboral de sus empleados siendo el principal componente que los líderes deben tomar interés, porque está comprobado que tiene un efecto negativo y significativo en el desempeño de sus trabajadores ¹⁵.

Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) en su artículo de investigación sobre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. El estudio tuvo el objetivo de establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral. Durante el proceso investigativo se siguió una metodología no experimental, a través de un estudio correlacional, de corte transversal, con un enfoque mixto; en el que participaron 98 colaboradores de ese entorno. Los investigadores realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. El 98% de los colaboradores mostró niveles *medio* y *alto* de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como *regular*. Se concluyó que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales.¹⁶

Antecedentes nacionales

El trabajo de investigación de Chipana y Mamani realizado (2021) tuvo como finalidad determinar la asociación que existe entre las dimensiones de estrés laboral (estrés en el ambiente físico, psicológico y social) y las estrategias de afrontamiento en una muestra de 150 enfermeras del lugar de estudio, a los cuales se les aplicó el cuestionario N.S.S. para evaluar el nivel de estrés. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, siendo que el 15.3% tenían un nivel extremo. Aunque la gran mayoría respondieron tener un nivel medio de estrés en todas sus dimensiones, la dimensión de estrés social es la que mayor prevalencia tiene estando presente en el 87.3% de los evaluados⁷.

El estudio de Granados (2020) determinó la correlación entre la motivación y el desempeño laboral del personal asistencial y de apoyo sanitario del hospital Víctor Soles García de Trujillo. Para el cual evaluó el desempeño como una sola dimensión teniendo en cuenta la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, así como

la formación y desarrollo personal como indicadores. Para ello, validó la adaptación de un cuestionario utilizado como instrumento en anteriores trabajos, y la aplicó a una muestra de 58 trabajadores de la institución de estudio. Los resultados de este estudio fueron que la motivación en general fue percibida mayoritariamente como regular (69,0%) así como el desempeño laboral (56,9%); las dimensiones de la motivación como la motivación del logro, el poder y de afiliación, fueron percibidas como regulares (69,0%, 48,3% y 51,7%, respectivamente). Se concluyó que existe relación significativa entre la motivación de logro y poder con el desempeño laboral ¹⁷.

Así también el estudio de Machacuay y Vera (2020) investigaron la relación entre la variable estrés y las tres dimensiones de desempeño (motivación, responsabilidad, así como el liderazgo y trabajo) del equipo del personal. Para ello, se aplicó el cuestionario “Nursing Stress Scale” (N.S.S.) a una muestra de 30 enfermeras de este servicio. El resultado principal de la investigación fue que el coeficiente de correlación de Pearson tuvo un valor de - 0,430, por tanto, se evidenció que existe una correlación negativa moderada. Se concluyó que a mayor estrés laboral hay un menor desempeño ¹⁸.

Barreda (2017) en su estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, Barrera realizó un estudio dirigido a todo el personal asistencial (71 técnicos y profesionales) de dicho hospital ubicado en la provincia de Ancash. Para ello, utilizó como instrumentos el cuestionario adaptado de la escala de percepción global de estrés (EPGE), y para evaluar el desempeño laboral se utilizó un instrumento validado. Así se llegó a la conclusión que en los empleados evaluados se encontró una relación entre el estrés y el desempeño laboral, obteniendo un p valor <0.05 en la prueba de Chi-Cuadrado y validado con el coeficiente de Rho de Spearman (-0,683)¹⁹.

En 2019, Bellodas y Tiburcio determinaron el nivel de estrés de las 150 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. El instrumento utilizado para recolectar los datos fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado por Maslach y Jackson en 1981. Los resultados mostraron que el 60% de las enfermeras tienen un nivel medio de estrés, al igual que no más del 50% percibió un nivel medio en todas las dimensiones de la variable ⁴.

En 2018, Morales también determinó el nivel de estrés y el vínculo que existe entre sus dimensiones con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador. Para evaluar la variable estrés aplicó como instrumento el cuestionario NSS a una muestra de 40 enfermeras, y para la variable desempeño utilizó otro instrumento validado. Los resultados evidenciaron que el estrés del personal está vinculado con el desempeño profesional del mismo, siendo que el 30% de las participantes mostraron niveles altos de estrés y solo el 15% de ellas muestra un desempeño alto ²⁰.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Estrés laboral

Al respecto Lazarus y Folkman (1984) citado por Benites, D´ Anello y Noel (2013) ²¹. señaló:

El estrés es “el resultado de una transacción entre la persona y el ambiente. Se trata de un juicio cognitivo asociado al temor que produce pensar que los recursos personales serán incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular” (p. 118)

Desde la perspectiva de Torres y Bailles (2014) ²² el estrés provoca en la persona la desconcentración lo cual afecta su bienestar finalmente termina afectando su salud. El estrés en el campo laboral es provocado por agentes que se dan en el interior de la organización

que lleva a la persona al desequilibrio entre la capacidad que tienen los talentos y el desarrollo de las funciones asignadas lo que también va ligado con la insuficiencia de los equipos asignados a los colaboradores (Del Hoyo, 2004).²³

El estrés es visto también como síntomas psicológicos, físicos y comportamentales nocivos, que se dan como resultado del desequilibrio entre la exigencia laboral y las fortalezas, necesidades y recursos con los que cuentan el personal en su ámbito laboral para cumplir la labor encomendada (Harnois, G)²⁴ Barco, Miranda, Herrera y Álvarez, postulan que el estrés se presenta en una persona cuando se le exige una capacidad de respuesta mayor al normal, esto conlleva al riesgo de enfermar. Y, el estrés laboral sería el producto de la relación entre un trabajador y su entorno laboral.

El estrés laboral es la respuesta individual, personal y lo particular que se produce cuando el trabajador percibe subjetivamente un desajuste entre sus habilidades, capacidades, conocimientos, herramientas adquiridas y condiciones necesarias propias de la organización para hacer frente a diversas tareas y funciones que su puesto de trabajo le exige.

Por lo tanto, para efecto de esta investigación se considera el estrés laboral como una respuesta del organismo a diferentes situaciones consideradas como agentes estresores, con motivo y ocasión del trabajo, que puede afectar el *bienestar físico y psicológico* del trabajador

Estrés Psicológico: Es un estado vivencial desagradable, sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos, que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias, las cuales objetiva o subjetivamente, resultan

amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control.

Estrés Fisiológico: El estrés fisiológico es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresantes. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso

El estrés fisiológico se contrarresta por una respuesta neuroendocrina. La reacción inicial se denomina fase de decadencia. Hay disminución de presión arterial, gasto cardiaco, temperatura corporal y el consumo de oxígeno originando hipovolemia, disminución del riego y acidosis láctica.

Estresores: El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés Machaca y Aquino (2009) ²⁶

Teorías sobre el estrés

Cuevas y García (2012) ²⁷ señalan como las principales teorías sobre el estrés:

a.- Teoría de la apreciación cognitiva: Llamada también transaccional señala que el estrés es un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente, donde el individuo es quien refiere si el ambiente es estresante o no." (p. 89).

b.- Teoría Exigencias y control: Karasek-Theorell (1979) citado por Cuevas y García (2012) expresan que solo las variables que componen un modelo la puede definir" (p. 93).

Selye (citado en Andrade, 2019) refiere que el estrés se puede reflejar como la existencia de un desequilibrio del organismo provocado por la acción de un agente externo o interno, esta respuesta se puede dar por el mecanismo tripartido del síndrome general de adaptación que se expresa tres teorías del estrés las cuales son:

La teoría basada en la respuesta, (enfoque fisiológico e bioquímico) fue desarrollada por Selye quien define al estrés como un síndrome o conjunto de respuestas fisiológicas no específicas del organismo. Por otro lado desarrollo su teoría basada en dos fenómenos objetivables. El primero es el estresor (es la demanda que evoca la respuesta del estrés) y el segundo la respuesta al estrés (triple mecanismo denominado síndrome general de adaptación), el cual consiste en:

Reacción de alarma, se observa cuando existe un estímulo estresor, donde el organismo responde automáticamente frente a una acción. Se apoya de los mecanismos de defensa para escapar de la situación estresante generando una reacción rápida en el sistema nervioso.

En la segunda fase de resistencia, es cuando el estresor continúa y esto origina que el organismo no este recuperado de la situación estresante.

La última es la fase de agotamiento en el área psicológica y física, generando poca energía en el colaborador para realizar sus labores, el estrés permanece, ocasionando que el individuo ingrese a un nivel de cansancio y desmotivación

La teoría basada en el estímulo, (enfoque psicológico y psicosocial) el estrés se caracteriza por estar asociado a los estímulos del ambiente, generando perturbación en el funcionamiento del organismo. Esta teoría se sustenta en la ley de la elasticidad de Hooke, quien refiere que las personas tienen un límite de tolerancia al estrés, pero esto se puede ver variado según la persona que pase por el estrés.

La teoría basada en la interacción o transaccionales, (enfoque cognitivo) quienes sustentan esta teoría son Lazarus y Folkman que afirman que el estrés se puede comprender por las personas sobre su capacidad estresor de un evento. El estrés se origina por la relación particular entre la persona y su entorno.

Teoría de Pamela Gray y James Anderson

La escala de estrés laboral en enfermeras fue usada en el campo de la salud, elaborado por Pamela Gray Toft y James Anderson con el fin de medir las situaciones estresantes del personal de enfermería.

El cuestionario de The nursing stress scale (NSS), define al estrés laboral como “una señal interna en el entorno físico, social o psicológico que amenaza el equilibrio de un individuo” (Gray y Anderson, 1998, p.12). Esta escala se divide en 3 dimensiones las cuales son:

- Fisiológica, se conceptualiza como el desgaste físico que tiene la persona, generando consecuencias negativas que afectan en la salud, produciendo enfermedades a futuro. Esto ocasiona que los trabajadores reduzcan su capacidad de lograr resultados inmediatos y no sean capaces de adaptarse a los cambios y presenten una disminución en sus actividades laborales.

- Psicológica se observa que las condiciones laborales que son frustrantes o conflictivas al paso del tiempo generaran estrés en los trabajadores, ya que no se encuentran en condición de afrontar estas situaciones estresantes. Por lo tanto, en el ámbito hospitalario se puede ver procesos dolorosos y como profesional se tienen que estar preparados a convivir con ello, ya que el profesional tendrá que brindar apoyo y aprender a lidiar con las constantes enfermedades y grado de magnitud de los pacientes. Por ello podemos decir que las técnicas de enfermería se encuentran más dispuestas a padecer estrés laboral en su centro de trabajo.

- Social depende del contexto y de la personalidad del individuo. Generando que la persona interprete de forma diferente lo que sucede en su organización y tratando de no ser afectado por los agentes estresores. En el campo de la salud, las técnicas de enfermería desempeñan un rol que genera distintas expectativas en su trabajo,

pero cuando uno no espera lo deseado ocurre ambigüedad en su rol. Ocasionando falta de cooperación entre los compañeros y su nivel de relación con los demás se ve disminuido.

Modelos que explican el origen del estrés

Machaca y Aquino 2016, ²⁶ señalaron que estrés laboral es explicada por varios modelos que buscan demostrar cómo se genera el estrés laboral en los individuos. Entre los más importantes están los siguientes:

1.- El Modelo del ambiente social por French y Kahn: este modelo señala cuatro características principales que dan como consecuencia el estrés, ellos son: 1. Condiciones sociales y físicas, 2. Percepción subjetiva del contexto objetivo, 3. Repertorio de respuestas del trabajador, 4. Consecuencias en la salud física y mental, Posteriormente, Fineman, tomando el modelo de French y Kahn, postula tres componentes principales: (1) los desencadenantes del estrés, (2) la personalidad de la persona y (3) la conducta para responder los estresores .

2.- El de Demandas control, cuyo representante es Karasek, en el modelo, el tema principal a evaluar es la satisfacción de la persona en su ámbito laboral. Esta variable se relaciona inversamente con el estrés: es decir una baja satisfacción en el trabajo está asociada a condiciones estresantes en el mismo. Otro concepto importante que trata Karasek es el del apoyo social, donde se incluye el apoyo informativo, tangible, y apoyo emocional. El apoyo social modifica el efecto del estrés, y está relacionado inversamente mientras haya más apoyo social, habrá menos estrés y viceversa. En resumen, el modelo dice que el estrés disminuye si el control aumenta y la demanda psicológica disminuye.

3.-Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social: Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo

de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control.

4.- Peiró propone el modelo Integrador, se incluyen seis variables:

1. Variables ambientales (estresores y recursos): 2.- Características del trabajador. 3.- Experiencia subjetiva. 4.- Respuestas de la persona: estrategias de afrontamiento. 5.- Resultados de la experiencia de estrés. 6.- Consecuencias del estrés.

5.- Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones:

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades.

6.- Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador:

Según Harrison (1978).El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas).

7.- Modelo orientado a la dirección: Este modelo de Matteson e Ivancevich, (1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra-organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización

8.- Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa: El modelo de esfuerzo - recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa Siegrist, (1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo

intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

Tipo de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Gutiérrez, 2017) ²⁸ existen dos tipos de estrés laboral el primero es el estrés episódico el cual se presenta momentáneamente, es considerada como una situación que no se va a postergar por lo que se tiene que enfrentar para resolverla y desaparecer todos los síntomas que lo causaron, un caso de ellos se da cuando una persona es despedida del empleo que tenía. El otro tipo de estrés es el crónico el cual se va dar de manera recurrente cuando la persona es sometida a un agente estresor de manera continua por lo que los síntomas se van dar cada momento que aparece la situación y mientras la persona no evite tales circunstancias no va a desaparecer, este último tipo de estrés crónico se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones.

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. (American Psychological. 2015)

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. 14 (Escriba y cárdenas 2017)

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los profesionales de la salud que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, tome atención especial y de ser posible se proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la Institución para la cual trabaja trayendo como consecuencia: absentismo. Rotación o incertidumbre del personal. Disminución del rendimiento físico.

Las Instituciones deben ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico. Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores, así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma. 16

Dimensiones de la variable estress

Gutierrez (2017) ²⁸ en su estudio propone las siguientes dimensiones para evaluar el estrés

A.-Ambiente físico: Condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido (aparatos, personas); entorno laboral, iluminación, orden y asepsia del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores específicas de enfermería; y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

B. Factores psicológicos: Se refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

C.-Factores sociales: Aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores tenemos la responsabilidad del trabajo; interrupción frecuente en la realización de la tarea; recibir de manera constante crítica de otras personas, como médicos, superiores, familiares de los pacientes y el paciente mismo; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia de personal médico en situaciones de urgencia como paro cardiorespiratorio o empeoramiento de la situación clínica del

paciente, etc.; estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente o información insuficiente e inadecuada con respecto a la evolución del paciente; rotación permanente por diferentes servicios; ambigüedad en la asignación de las funciones de enfermería; tiempo insuficiente para dar apoyo emocional al paciente; falta de personal para atender adecuadamente el servicio; sobrecarga de trabajo y bajo salario²⁸

Factores relacionados con el trabajo

Se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando. Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

A.- Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o el estrés por sobre estimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros

B.- Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

C.-Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc.

D.-Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que

la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

E.- Conflicto de roles: Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera del profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias.

F.- Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

Causas del estrés laboral

El exceso de trabajo o sobre carga laboral: Poseer un importante exceso laboral es un factor de estrés medular ya que la abundancia de acciones esto existe como un peligro capaz de decaer nuestra cabida de fuerza.

Trabajo a ritmo elevado: No es únicamente poseer una gran cantidad

de labor todo esto consigue ser una causa de estrés, Así mismo, es forjar necesariamente en unos términos categóricos o sometidos a un nivel de inspección alto

El aburrimiento y la monotonía: En cierta forma se podría meditar con la otra cara de la moneda. De esta manera es, la falta de acción o la práctica en el centro de trabajo, esto logra ser un factor de estrés importante para conseguir a no incentivar y no motivar al individuo de carácter muy significativo.

No saber el trabajo que hay que realizar: Es uno de los componentes que forma con mayor desorganización e incertidumbre en la persona y por lo tanto inventa un ambiente que vive como una amenaza

Trabajo a tumos: En este tema el estrés es provocado por la modificación de las funciones fisiológicas que, a su vez, transforma e incide sobre la exudación hormonal, creando cambios neurológicos en la vida y haciendo un lugar a su vez a los cambios de la conducta y emociones de la persona (Fuentes, 2010).²⁹

Falta de preparación: Al no saber el oficio en el que estamos, o no estar al día de los avances que nos provocan en nuestro entorno de labor, viviremos con continuidad inundados por los sucesos, que a su vez estará apreciado como crecidamente amenazante y hostil

Roles diversos: Es cuando desempeñamos labores distintas a lo largo de la expedición es un coeficiente de estrés alto, sobre todo si esto concuerda con un temperamento exigente en exceso, provocando al individuo que marque unos compases o metas que después no puedan lograrlo. Por ejemplo, pretender ser madre, colaboradora, hija que vela por los padres mayores, esposa, etc., y procurar estar continuamente en forma para desempeñar todos estos roles es imposible, al cabo que ocupemos una coexistencia de un entorno estresante que está presente en la vida (Fuentes, 2010).²⁹

Chung y Salas (2018) La respuesta a los factores estresantes se da en tres etapas; etapa de alarma que se inicia con la aparición de las respuestas físicas avisando al organismo que precisa estar alerta; percatada la circunstancia el individuo puede actuar ante la situación y solucionarla plenamente; las circunstancias que lo ocasionan pueden ser de carácter único, es decir por un motivo de estrés laboral o de carácter poliformo con numerosas situaciones.³⁰

La etapa de resistencia es aquella donde la concentración de hormonas suprarrenales comienza a descender, luego de haberse opuesto o establecido una respuesta rígida al estímulo, ocasionando cambios en el metabolismo. Finalmente tenemos la etapa de agotamiento, es aquí en donde la intensidad del estrés laboral se potencia o se prolonga, provocando el desgaste de los mecanismos de defensa e incrementando la segregación hormonal, ocasionando problemas de salud severos, permanentes o la muerte

Slipak clasifica al estrés presente en los individuos en tres niveles bajo, moderado y alto. Las reacciones en estos niveles pueden darse de formas negativas, positivas o ambas, es así que el equilibrio entre el requerimiento y la reacción de adaptación, permite a la persona dar una respuesta propicia a las necesidades que genera el nivel de estrés Si se observa demasiada tensión o presión frente a una situación dará como resultado alto nivel de estrés, este momento se vuelve caótico. En este nivel la persona presenta sintomatología que va desde simples palpitaciones, cefaleas, dolor abdominal hasta presentar agitación, cansancio, depresión y otros que pueden afectar el bienestar de la persona

Los profesionales que laboran en el sector salud deben realizar diversas actividades y enfrentar diversos entornos, y por la naturaleza del trabajo que realizan, se presentan circunstancias de riesgo vinculadas a situaciones laborales, ocasionando problemas de salud

y seguridad, si no se toman precauciones para disminuir sus resultados.

El creciente interés sobre las consecuencias que genera el estrés en los profesionales de enfermería, se debe a que conforman el mayor número de todo el personal de salud, que brinda cuidado a los pacientes las 24 horas del día. La preocupación primordial gira en alusión a la seguridad y salud en el área que desempeña su trabajo, así mismo las exigencias propias de trabajo, la falta de autonomía, los conflictos con el personal, el tener que enfrentar al dolor y a la muerte lo condicionan a sufrir estrés crónico

Dentro de los modelos usados para evaluar el estrés y sus consecuencias en el bienestar de los usuarios, se resalta el Modelo Demanda-Control, plantea que el estrés laboral es la respuesta del desbalance entre las exigencias psicológicas y el dominio de las necesidades laborales. Cuando se incrementa la demanda y disminuye el dominio sobre el trabajo de los enfermeros, aumenta el riesgo de enfermar física o psicológicamente

Para valorar el nivel de estrés laboral existen diversos instrumentos; uno de ellos es el Cuestionario de Estrés laboral en Enfermería (Nursing stress scale), que incluye los factores de riesgo generan estrés en los enfermeros, entre ellos la relación con los usuarios, la sobrecarga laboral, el roce con la muerte, conflictos con los compañeros y los superiores, también se hace referencia en menor intensidad a confrontaciones con el cuerpo médico, sensación de una preparación deficiente y la duda alusiva a los medicamentos. De igual forma se reconoce como agente que causa estrés, la falta de reconocimiento a sus funciones por parte de sus superiores (Valle, 2014)³¹

3.2.1. Desempeño laboral

Según Pérez (2012, p. 10) define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.³²

Para Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es la apreciación en base a las metas logradas en su puesto laboral. Mediante dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional, entre otros. (p. 89).

Mientras tanto Solanas (2010), define que son las conductas que reflejan los colaboradores frente al desarrollo de sus funciones y tareas. Resulta ser la manera como los trabajadores realizan su trabajo, las cuales se ven reflejadas en el resultado de las mismas, un desempeño alto refleja la eficiencia de los trabajadores, mientras que un desempeño bajo refleja que los trabajadores requieren de capacitaciones, todo desempeño tiene influencia en la capacidad económica y así como el desarrollo de la entidad.³³

Rivero (2019), indicó que el desempeño laboral es la acción y resultado de un individuo que responde a una tarea, cargo o profesión. El desempeño laboral, es ser competente, es decir, el individuo deberá responder a las situaciones que se le presente, como: tener el conocimiento oportuno para saber cómo resolver alguna tarea o inconveniente; tener las habilidades para saber qué hacer ante una disyuntiva; el saber estar, básicamente se refiere al comportamiento y actitudes, y, por último, el saber estar, es decir cómo responde el individuo a situaciones bajo juicio ético (Morán, 2016).³⁴

El desempeño profesional de enfermería, se destaca por ejecutar un conjunto de trabajos de constantes transformaciones, por la variedad de enfermedades y a su vez el comportamiento del mismo, por ende, demuestran sus competencias y habilidades adquirida de manera integral y ordenada para la atención, priorización y satisfacción de las necesidades del ser humano, y así lograr una conducta competente como profesional (Borges et al., 2018).³⁵

Para Álvarez et al. (2018),³⁶ determinaron que el desempeño laboral es el desenvolvimiento y ejecución de una actividad de cada trabajador en su área, en el cual destaca las habilidades, capacidades y destrezas del individuo para perfeccionar la eficiencia y a su vez su eficacia y así responder a las exigencias de la organización. El desempeño profesional, son las obligaciones que un individuo desarrolla competentemente en un puesto de trabajo, en base a la experiencia adquirida y preparación técnica, del mismo modo, a las habilidades que permitan tomar decisiones eficazmente (Espinoza et al., 2016).³⁷

Ni Putu et al. (2019), mencionaron que el desempeño está relacionado a factores personales como: a habilidades, destrezas, conocimientos técnicos de un individuo, por otro lado, están los factores organizacionales que refiere al diseño del puesto, las actividades que un paciente requiere. El desempeño laboral son conductas que posee un individuo y están direccionadas al cumplimiento de objetivos y deben efectuarse de manera eficiente para alcanzar las metas establecidas por una organización, asimismo, se hace mención que el desempeño en el individuo es multidimensional debido a los diversos factores que debe ejecutar³⁸

Importancia del desempeño laboral

Por su parte Robbins y Coulter (2000)³⁹ destacan que se puede tener como técnica para controlar la conducta la evaluación del desempeño, el cual es una herramienta dentro del proceso de control en el

esquema administrativo. Un sistema ordenado de evaluación del desempeño permite medir con coherencia los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que la empresa utiliza (Werther et al., 2000).⁴⁰

Características del desempeño laboral

Para Flores (2008) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- Adaptabilidad. - se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- Comunicación. - se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

Iniciativa. - se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

- Conocimientos. - Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- Trabajo en equipo. - Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos, grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

Desarrollo de talentos. -se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Como una introducción a lo referente a factores en el desempeño laboral, Gómez (citado por Machaca y Aquino, 2016)²⁶ nos menciona que “la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador”.

De lo mencionado por el autor se puede inferir que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo, en sí de la demostración de las competencias que poseen los trabajadores.

La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto laboral- supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, entre otros la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos y de las intenciones del comportamiento; estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro.

Evaluación de desempeño laboral

Mikel Gorriti Bontigui (citado, por Machaca y Aquino, 2016) nos dice que la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los

empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.²⁶

Para este autor la evaluación de desempeño no es solo la medición de su productividad, sino más aún es una manera de desarrollar y aumentar la capacidad de los trabajadores.

Por otro lado, para Werther y Davis (2000, p. 231), “la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado como base a políticas y procedimientos bien definidos”. En este caso el autor se enfoca más a la forma y seguir un procedimiento para el desarrollo de dicha evaluación.⁴⁰

La evaluación de la variable Desempeño laboral se realiza de acuerdo a Gárate (2017), quien menciona que el desempeño laboral constituye un conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores de una entidad, durante el proceso en que realizan sus funciones, las mismas que son desarrolladas de acuerdo a una planificación previa para asegurar resultados eficientes, las mismas que se verán en la calidad del trabajo que realizan, dentro del desempeño laboral considera 8 indicadores, las cuales son: la calidad del trabajo, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal, cumplimiento del plan de trabajo, responsabilidad, cooperación y trabajo en equipo.

Calidad de trabajo: se perciben en los resultados de los trabajos realizados por el personal, donde se observa que los trabajos cumplen con las expectativas, ya que reflejan el profesionalismo, y la dedicación con la que fue realizada, se dice también que un trabajo es de calidad cuando son realizadas en el tiempo determinado, así como también menciona que un trabajo de calidad resulta no solo del

esfuerzo y la dedicación del personal sino también de la facilidad y el ambiente de trabajo que la entidad proporcione

- Disciplina Laboral: se refiere al cumplimiento de normas establecidas por una entidad, que aseguran el adecuado y efectivo desarrollo de los procedimientos y las funciones de todo personal dentro de la misma, asimismo la disciplina laboral se refiere a la regulación del comportamiento de los trabajadores dentro de la entidad durante el cumplimiento de sus funciones, una adecuada disciplina laboral contribuye en el cumplimiento de los objetivos de manera más eficaz

- Iniciativa y creatividad: se refiere a la colaboración voluntaria que muestran los trabajadores respecto al desarrollo de las actividades de toda empresa, así como también constituye la capacidad que tiene el trabajador para dar solución a los diferentes problemas, es la capacidad de proveer de ideas para contribuir en la mejora del desarrollo de las actividades

- Superación personal: La superación personal deriva ser un indicador con mucha categoría en el desempeño laboral, ya que inicia de la principal persona que, con anhelos propios, indagara firmemente la capacidad y la calidad del desempeño de sus situaciones, por eso estos colaboradores investigan su perfeccionamiento profesional, al mismo tiempo exponen el valioso interés en las varias preparaciones que podría inventar una institución pública

Cumplimiento del plan de trabajo: el plan de trabajo constituye las diferentes actividades que se realizan durante el desarrollo de las actividades, en la cual se encuentran el cómo, el cuándo y quien va a realizar determinadas funciones, todo plan de trabajo resulta ser un instrumento de suma importancia para toda empresa, por ello el cumplimiento de la mismas contribuye en el logro de los objetivos

- Responsabilidad: resulta ser indispensable para obtener un eficiente desempeño, pues resulta ser el cumplimiento adecuado de las tareas y funciones encomendadas, en el tiempo previsto y con la calidad

esperada, asimismo la responsabilidad por parte de un trabajador así como por parte de una entidad inspira confianza, que dan cabida a ciertos beneficios, el adecuado desarrollo de las funciones por parte de los trabajadores refleja un nivel alto de responsabilidad y entrega frente a sus obligaciones, la cual se ve reflejada en el desarrollo de toda la entidad, por ende en el logro de los objetivos de la misma

-Cooperación y trabajo en equipo: en toda entidad el trabajo en equipo resulta ser indispensable para el logro de los objetivos, puesto que a pesar de que las funciones son distribuidas a cada trabajador de acuerdo a la capacidad que posee, es necesario contar con la información de cada uno de ellos así como es necesario que todas las actividades desarrolladas se realicen eficientemente para asegurar el desarrollo de toda la entidad, por ello la cooperación entre todos resulta ser necesaria, en todo trabajo en equipo las opiniones son respetadas y tomadas en consideración para la toma de decisiones ⁴⁰

Dimensiones del desempeño laboral,

se tiene:

Responsabilidad; tiene su origen en el castellano, la Real Academia Española lo define, como la facultad que tiene toda persona , para reconocer y admitir las consecuencias que se derivan de un hecho ejecutado y en pleno ejercicio de sus derechos y según AECA (2016) es la capacidad para reconocer y buscar respuestas a los resultados de una conducta realizada de forma libre y consciente. (citado por Cárdenas 2021)

El Liderazgo y trabajo en equipo, es otra dimensión del desempeño; el liderazgo, es la habilidad para influenciar en los miembros integrantes de un grupo y gracias a las cualidades y habilidades del líder, conseguir que lo ayuden a lograr los objetivos que son trazados por él y aceptados por el grupo. La importancia de los estudios de liderazgo en los grupos laborales como unidad de análisis a nivel

empresarial, no está solamente en que a través de ello se puede alcanzar que la empresa tenga más efectividad y se torne con mayor nivel de experiencia en escenarios complejos; la relevancia del análisis radica en que los mismos son factores de mayor representatividad en las dinámicas que caracterizan el ser y el que hacer empresarial en la actualidad (Villanueva y Villanueva, citado por Cárdenas, 2021).

Finalmente la formación y desarrollo personal; otra de las dimensiones del desempeño. La formación, es el proceso de adquirir competencias y es un aprendizaje permanente y continuo en la búsqueda de la inserción y actualización laboral, aumentando el conocimiento y habilidades de los trabajadores, permitiendo un mejor desempeño del trabajo. El afán de superación está determinado por el desarrollo personal, o crecimiento personal, o todo aquello que el individuo es capaz de hacer, más allá de lo que es su desarrollo natural en función de su edad (Goleman, citado por Cárdenas, 2021).

El liderazgo en el desempeño laboral.

En el desempeño laboral lo que se resalta es la forma de actuar del trabajador y el liderazgo no puede estar exento del comportamiento del personal, considerando que muchos trabajadores pueden tener esta capacidad. “El liderazgo trata de poseer ciertas habilidades, como ser creador, analítico para precisar estrategias que nos orienten a gestionar de manera eficaz el desempeño del personal” (parr. 2). Uno de los elementos importante en toda organización, es un buen líder que tenga la capacidad de guiar al equipo de trabajo a cargo, para generar mayor eficiencia en los procesos. Este debe ser una persona proactiva, con iniciativa, innovador y mantener buena comunicación para el desarrollo de su trabajo. Al respecto Weber(citado por Zegarra y Palpa (2020) ⁴¹ citado por expresa: La concepción de liderazgo inicialmente hay que puntualizarlo de forma breve; El líder es aquella persona que es capaz de guiar a sus subordinados de manera idónea, a fin de obtener los objetivos o metas

que mantienen las mismas personas, tanto el líder y sus seguidores. Este líder es conocido como líder o jefe u orientadora, afín de satisfacer la petición de quien lo solicite (parr. 1). Siendo así que el líder es quien lleva al grupo de trabajo a una sola dirección y en conjunto. Puede ser el jefe o guía, como se pueda identificar en el contexto que encuentre, lo cierto es que debe poseer cualidades positivas que contribuyan al logro de objetivos

3.3 Identificación de variables

Variable Estrés laboral:

El estrés laboral se define como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos no satisfacen los deseos, la capacidad, los recursos y las necesidades del trabajador ⁴².

Variable Desempeño laboral:

De acuerdo con diferentes definiciones, Porter y Lawler consideraron que el desempeño laboral es una función de la capacidad, destreza y esfuerzo individuales en una situación dada ⁴⁴³.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación será de tipo aplicada, la cual tiene como objetivo ayudar a investigar, describir y generar soluciones a problemas cotidianos que afectan el desarrollo y el bienestar a lo largo de la vida ⁴⁴.

Este estudio usará una metodología cuantitativa, la cual se utiliza generalmente para construir teorías o para probar la teoría. Tanto en la construcción como en la prueba de la teoría, los datos numéricos pueden usarse para explicar tendencias o determinar relaciones entre dos o más ⁴⁵.

El alcance del estudio es correlacional ya que trató de conocer la relación o grado de asociación que existe entre el estrés y el desempeño laboral porque tiene el objetivo de medir la asociación entre las variables de interés ⁴⁶.

4.2 Diseño de Investigación

De acuerdo a su diseño, será de tipo no experimental, que se caracteriza por la falta de intervención. Estos diseños producen un nivel de evidencia más bajo que los diseños experimentales. Sin embargo, a veces esa cantidad de evidencia de estudios no experimentales proporciona un argumento convincente para una relación causal. Será de corte transversal, es decir, la recolección de los datos se realizará en un solo momento.

4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral se define como las respuestas físicas y emocionales dañinas que ocurren cuando los requisitos no satisfacen los deseos, la capacidad, los recursos y las necesidades del trabajador ²⁰ .	El resultado global de los puntajes obtenidos mediante el cuestionario "Nursing Stress Scale" ²³ categorizando el nivel de estrés en bajo y alto.	Estrés en el ambiente físico	-Carga de trabajo. -Contenido del trabajo -Rotación de horarios	Escala ordinal
			Estrés en el ambiente psicológico	-Muerte y queja de los pacientes -Falta de cooperación en las actividades -Sentido de responsabilidad -Inseguridad en el plan de trabajo -Apoyo emocional al paciente	
			Estrés en el ambiente social	-Problemas con los compañeros tanto del área como del equipo - Desempeño inadecuado con su rol	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es una función de la capacidad, destreza y esfuerzo individuales en una situación dada ²⁴ .	El resultado global de los puntajes obtenidos mediante el cuestionario de Desempeño laboral elaborado por Granados en 2020 ¹⁶ , en el que se categoriza el nivel de desempeño en bajo, medio y alto.	Responsabilidad	-Tiempo establecido -Puntualidad -Cumplimiento de objetivos -Dificultades conflictivas	Escala ordinal
			Liderazgo y trabajo en equipo	-Trabajo en equipo -Desarrollo de capacidades -Conocimientos adquiridos -Capacitaciones	
			Formación y desarrollo personal	-Formulación de ideas -Motivación -Cambios laborales -Promoción de competencias -Desarrollo profesional	

4.4. Hipótesis general y específica

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

HE2. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

HE3. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

4.5. Población – Muestra

Población

La población estará compuesta por 40 enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

Muestreo

Se utilizará el muestreo aleatorio simple con un software de generación de números aleatorios.

Muestra

Para calcular el tamaño mínimo de muestra se aplicará la fórmula de poblaciones finitas y para la prevalencia se tomará como referencia lo reportado por Morales en el 2018, quien detectó una prevalencia de estrés laboral del 30% ¹⁹.

Fórmula para poblaciones finitas:

$$n_{\text{opt.}} = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = 1.96 = Valor de la tabla normal

p= 0.3 = Probabilidad favorable

q= 0.7 = Probabilidad en contra

E = 0.05 = Error de estimación

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.3 \times 0.7 \times 151}{150 \times 0.05 + 1.96^2 \times 0.3 \times 0.7} = 103,08$$

El tamaño mínimo de muestra calculado es 103,08, por tanto, se encuestarán a 104 enfermeros

Criterios de inclusión

- Personal de enfermería del área de emergencia
- Personal de enfermería de cualquier turno.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que lleven trabajando menos de 6 meses desde la recolección de datos.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La recolección de información se hará mediante el uso de la técnica de encuesta; como instrumento se utilizó el cuestionario

Ficha técnica del instrumento

NOMBRE CUESTIONARIO APLICADO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

TITULO	Cuestionario sobre desempeño laboral en enfermeras
AUTOR	Granados (2020)
AÑO	2021
SUJETOS DE APLICACIÓN	Enfermeras que laboran el área de emergencia
VALIDEZ	El instrumento fue validado por cinco jueces especialistas que se desempeñan en cargos de dirección y jefaturas que tienen el grado de maestría y doctorado, como resultado se tiene que el 100% considera aplicable
CONFIABILIDAD	Se realizó una prueba piloto a 20 trabajadores y se aplicó el estadístico de Alpha de Cronbach obteniéndose como coeficiente = ,969
CONTENIDO	Este instrumento consta de 28 ítems medida en escala Likert clasificados en las dimensiones: responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y, formación y desarrollo personal, con una escala valorativa de Nunca, A veces, Frecuentemente y Siempre.

NOMBRE**CUESTIONARIO APLICADO PARA
MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS
LABORAL**

TITULO	Questionaries Nursing Stress Scale (N.S.S)
AUTOR	Elaborado por Gray-Toft y Anderson en 1981 y adaptado por Huallpa y Ortiz en 2019
AÑO	2021
SUJETOS DE APLICACIÓN	Enfermeras que laboran el área de emergencia
VALIDEZ	Se empleo el método de correlación de ítems donde se encontró homogeneidad en todos los ítems puesto que en los resultados se observó una correlación mayor a 0,25.
CONFIABILIDAD	Se sometió el instrumento a 153 técnica y se aplicó el estadístico de Alpha de Cronbach obteniéndose como coeficiente = ,890
CONTENIDO	Está conformado por 34 ítems categorizados por las dimensiones de ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social, con una escala valorativa de Nunca, Algunas veces, Frecuentemente y Muy frecuentemente

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Los resultados de las encuestas aplicadas serán tabulados en hojas de cálculo de Microsoft Excel. Para el análisis estadístico de los datos se utilizará SPSS Statistics versión 24 para realizar el análisis descriptivo, luego se procederá a realizar la prueba de normalidad para determinar el tipo de correlación a usar, las cuales pueden ser Correlación de Pearson o Spearman según el cumplimiento de los supuestos estadísticos.

V. RESULTADOS

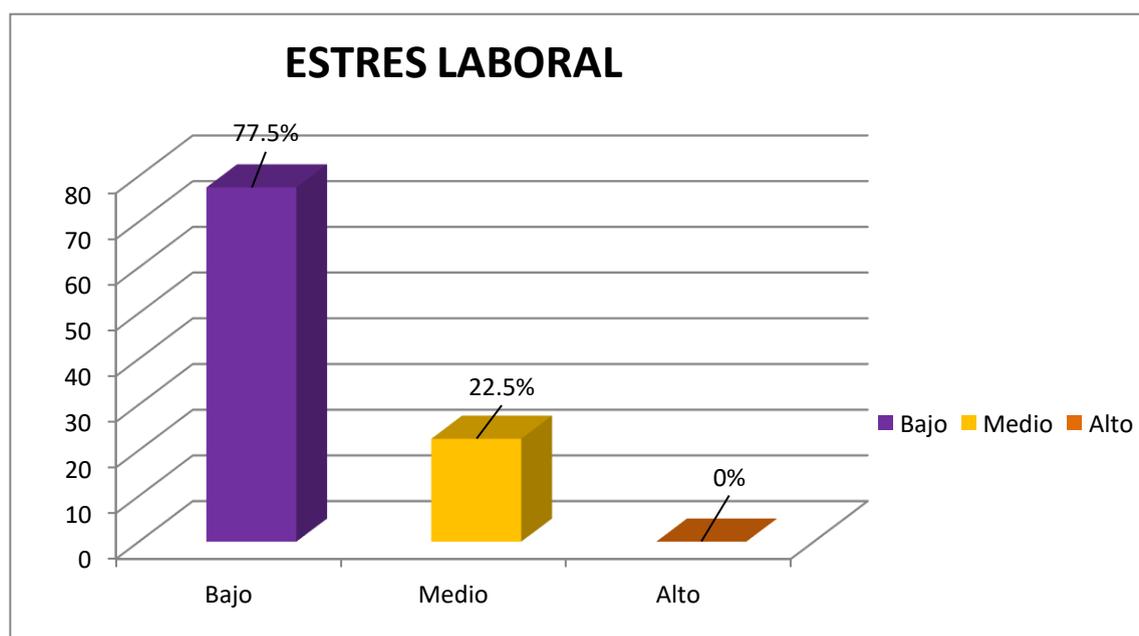
5.1. Presentación de resultados – Descriptivos

Tabla 1

Frecuencia de la variable estrés laboral

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Bajo	31	77,5
	Medio	9	22,5
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



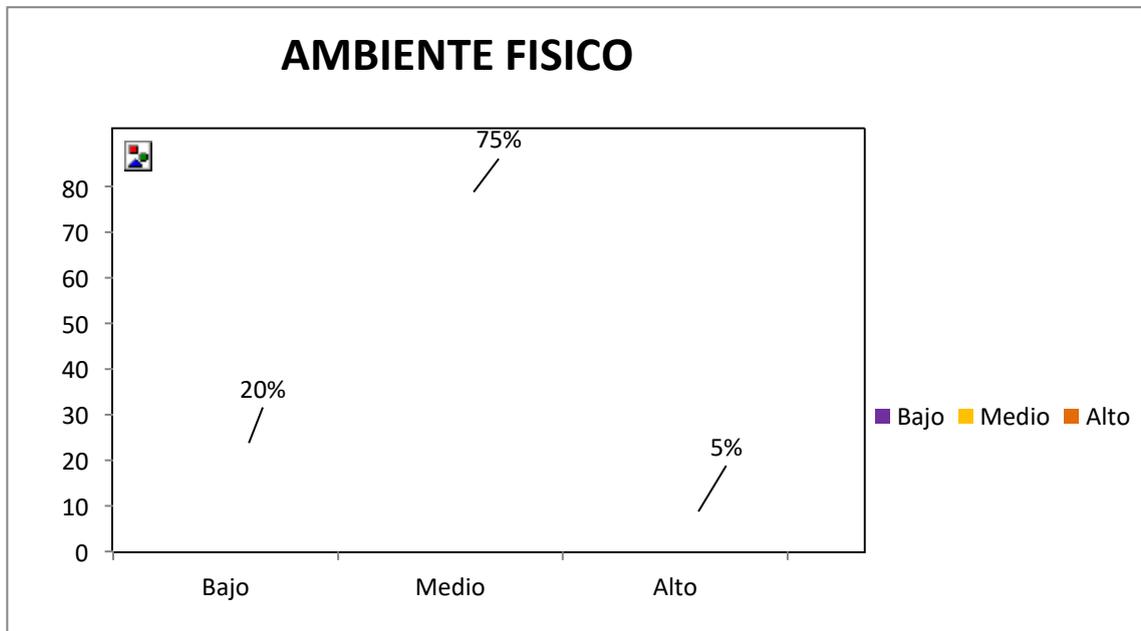
Los datos procesados muestran que el 77,5% considera que esta en un nivel bajo el estrés laboral, el 22,5% lo considera en un nivel medio mientras que ninguna considera en nivel alto el estrés laboral que presentan.

Tabla 2

Frecuencia de la dimensión ambiente físico

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	30	75,0
	Alto	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente. Base de datos



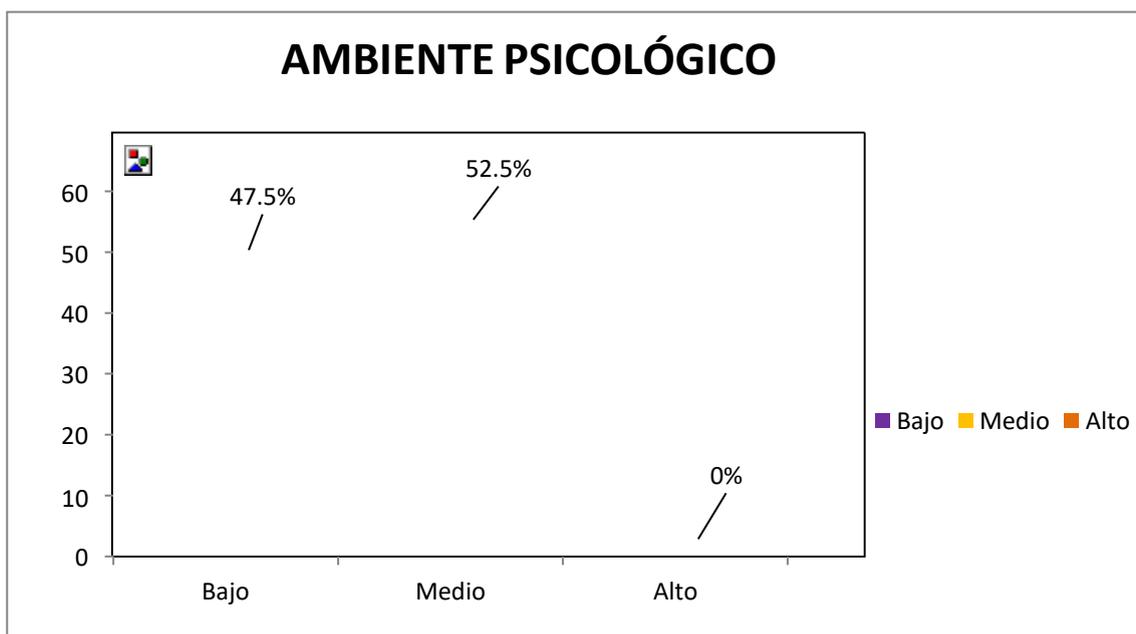
Los datos muestran que el 20% considera que es bajo el nivel de estrés en la dimensión ambiente físico, el 75% considera en un nivel regular mientras que el 5% considera que es alto el nivel de estrés percibido respecto a la dimensión ambiente físico.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión ambiente psicológico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	47,5
	Medio	21	52,5
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



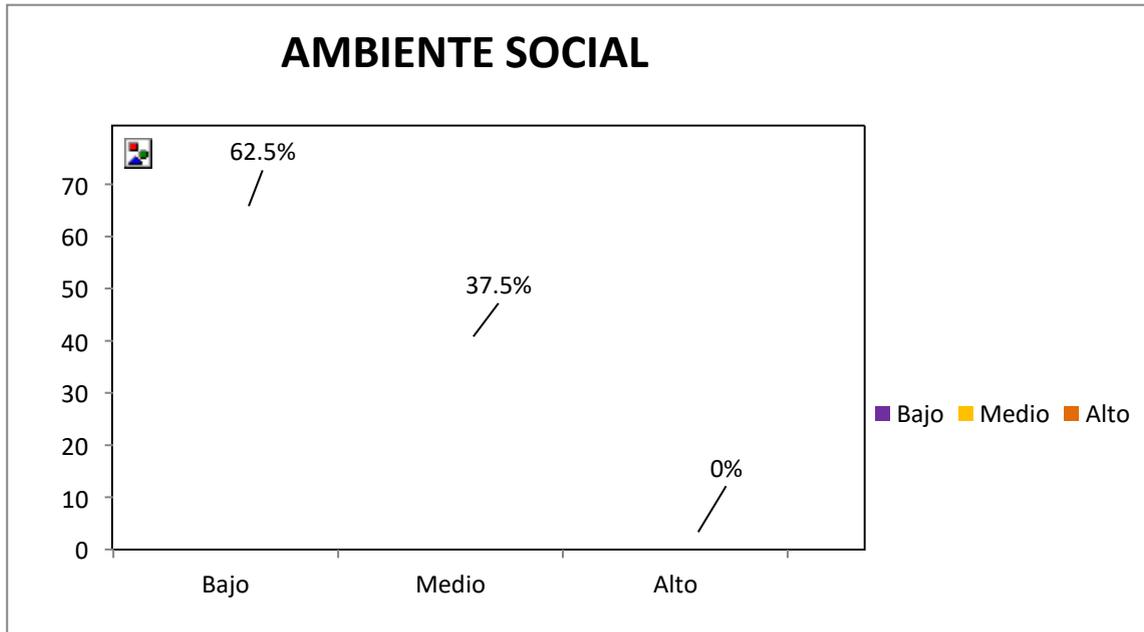
Los resultados evidencian que el 47,5% considera en un nivel bajo el estrés en relación a la dimensión ambiente psicológico, el 52,5% lo considera en un nivel medio y ningún encuestado llegó a considerarlo en un nivel alto

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión ambiente social

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Bajo	25	62,5
	Medio	15	37,5
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



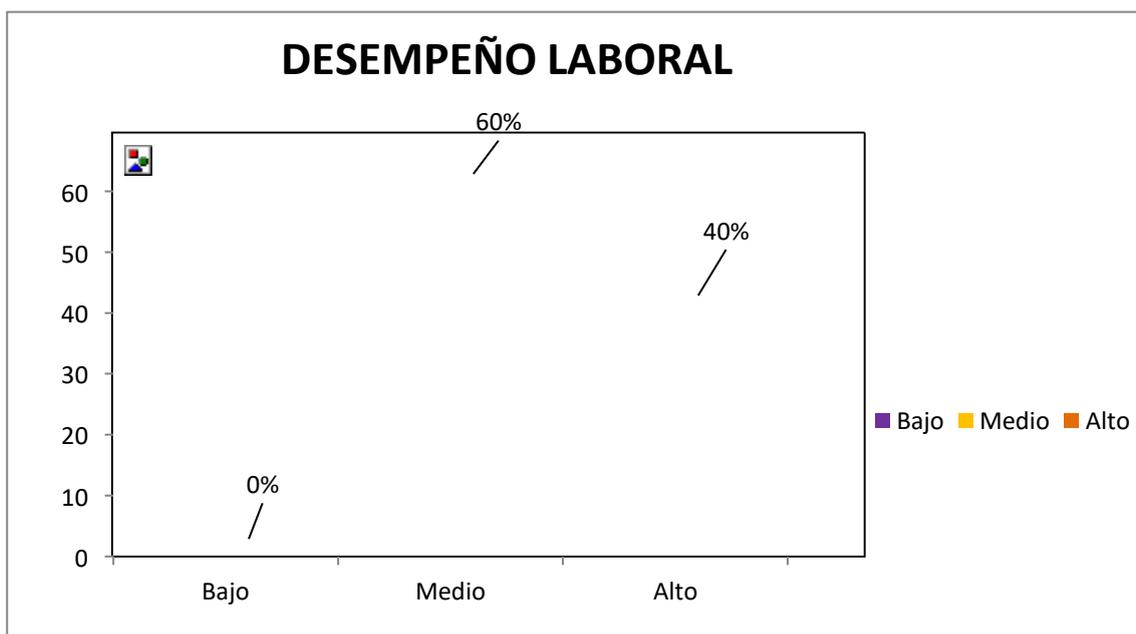
En cuanto a los valores mostrados se evidencia que el 62,5% considera en un nivel bajo el estrés respecto a la dimensión ambiente social, el 37,55 lo considera en un nivel medio y ningún encuestado llegó a considerarlo en un nivel alto.

Tabla 5

Frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	24	60,0
	Alto	16	40,0
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



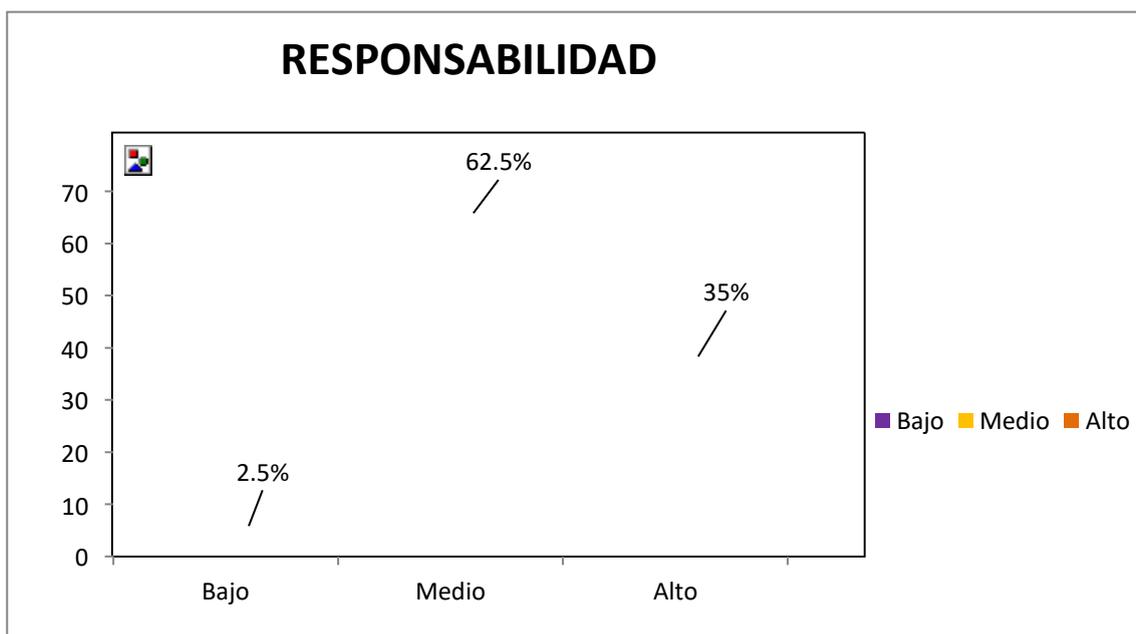
Los datos de la table y figura reflejan que el 40% considera un nivel alto su desempeño laboral en el hospital, el 60% considera que esta en un nivel medio y ningún encuestado lo considero en un nivel alto

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión responsabilidad

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Bajo	1	2,5
	Medio	25	62,5
	Alto	14	35,0
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



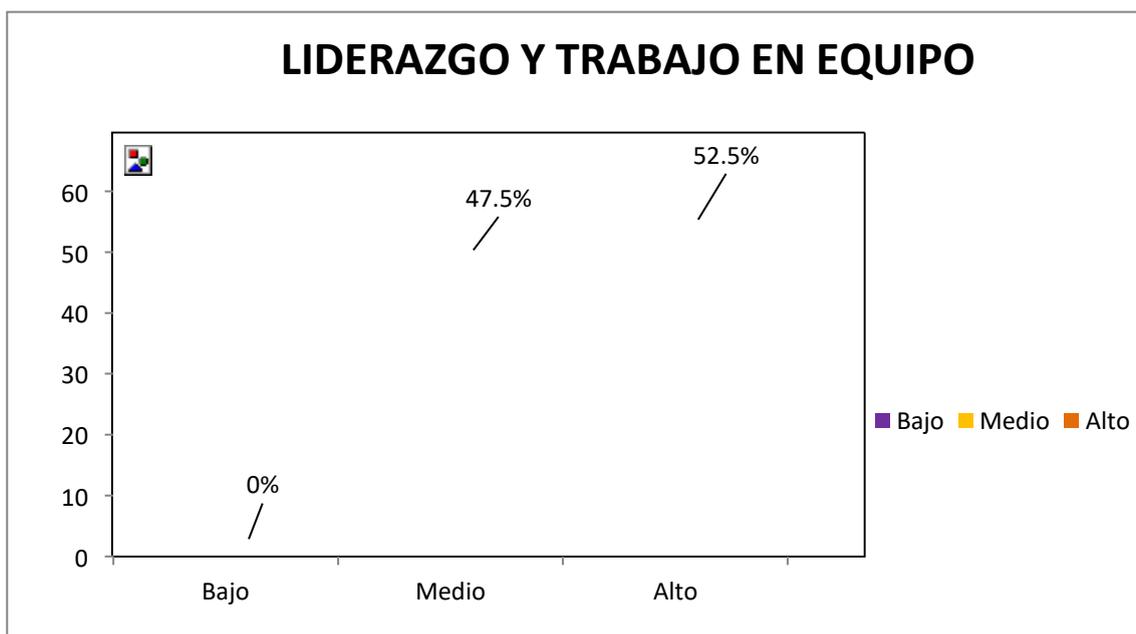
Los datos mostrados en la tabla y figura evidencian que el 3,5% considera en un nivel bajo respecto a la dimensión responsabilidad del desempeño laboral, el 62,5% lo considera en un nivel medio y finalmente le 35% considera en un nivel alto.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Medio	19	47,5
	Alto	21	52,5
	Total	40	100,0

Fuente base de datos



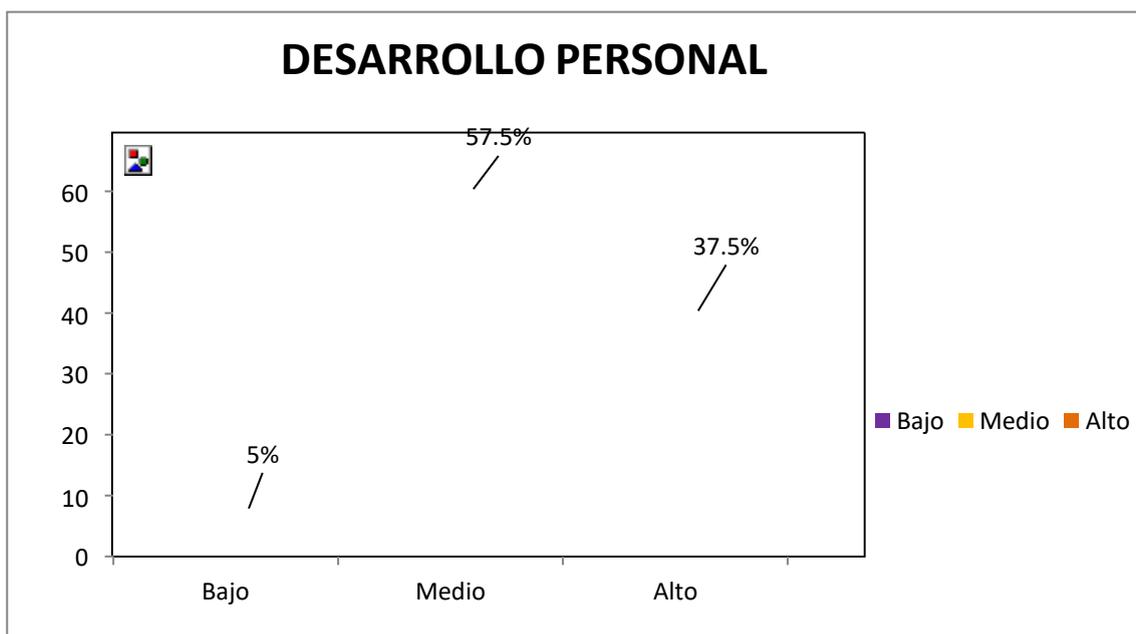
Los valores mostrados evidencian que el 52,5% considera en un nivel alto el desempeño laboral en cuanto a la dimensión liderazgo y trabajo en equipo; el 47,5% lo considera en un nivel medio y ningún encuestado lo considero en un nivel bajo.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión formación y desarrollo personal

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido	Bajo	2	5,0
	Medio	23	57,5
	<u>Alto</u>	<u>15</u>	<u>37,5</u>
	<u>Total</u>	<u>40</u>	<u>100,0</u>

Fuente base de datos



Los datos permiten afirmar que el 5% considera en un nivel bajo el desarrollo personal, mientras que el 57,5% lo considera en un nivel medio y el 37,5% lo considera en un nivel alto

5.2. Presentación de las tablas cruzadas

Tabla 9

Tabla cruzada de la variable estrés laboral con la variable desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Estrés laboral	Bajo	Recuento	16	15	31
		% del total	40,0%	37,5%	77,5%
	Medio	Recuento	8	1	9
		% del total	20,0%	2,5%	22,5%
Total		Recuento	24	16	40
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

Los datos permiten afirmar que el 40% de los encuestados considera en un nivel bajo el estrés laboral por lo que ello le permite considerar su desempeño laboral en un nivel medio, mientras que el 37,5% si bien considera en un nivel bajo el estrés laboral, pero asu vez considera en un nivel alto su desempeño laboral. Así mismo si bien el 20%

de los encuestados considera en un nivel medio su estrés laboral ello hace que su desempeño laboral también este en un nivel medio, mientras el 2,5% a pesar de considerar en un nivel medio su estrés laboral percibe en un nivel alto su desempeño laboral

Tabla 10

Tabla cruzada de la dimensión ambiente físico con el desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Ambiente físico	Bajo	Recuento	3	5	8
		% del total	7,5%	12,5%	20,0%
	Medio	Recuento	19	11	30
		% del total	47,5%	27,5%	75,0%
	Alto	Recuento	2	0	2
		% del total	5,0%	0,0%	5,0%
Total		Recuento	24	16	40
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

En cuanto a los datos de la tabla se puede afirmar que el 7,5% considera en un nivel bajo el estrés laboral respecto a la dimensión ambiente físico pero ello le permite considerar en un nivel medio su desempeño laboral, mientras que el 12,5% lo considera en un nivel alto; para el 47,5% considera su estrés laboral respecto a la dimensión ambiente físico ello le hace considerar a su vez en un nivel medio en cuanto a su desempeño laboral mientras que el 27,5% lo considera en un nivel alto; finalmente el 5% consideró en un nivel alto su estrés laboral respecto a la dimensión ambiente físico pero a su vez considero en un nivel medio el desempeño laboral

Tabla 11

Cruce de la dimensión ambiente psicológico con el desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Ambiente psicológico	Bajo	Recuento	6	13	19
		% del total	15,0%	32,5%	47,5%
	Medio	Recuento	18	3	21
		% del total	45,0%	7,5%	52,5%
Total		Recuento	24	16	40
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

En cuanto a los datos de la tabla se puede afirmar que el 15% considera en un nivel bajo el estrés laboral respecto a la dimensión ambiente psicológico pero ello le permite considerar en un nivel medio su desempeño laboral, mientras que el 32,5% lo considera en un nivel alto; para el 45% considera su estrés laboral respecto a la dimensión ambiente psicológico ello le hace considerar a su vez en un nivel medio en cuanto a su desempeño laboral mientras que el 7,5% lo considera en un nivel alto.

Tabla 12

Cruce de la dimensión ambiente social con el desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			Medio	Alto	
Ambiente social	Bajo	Recuento	11	14	25
		% del total	27,5%	35,0%	62,5%
	Medio	Recuento	13	2	15
		% del total	32,5%	5,0%	37,5%
Total		Recuento	24	16	40
		% del total	60,0%	40,0%	100,0%

En cuanto a los datos de la tabla se puede afirmar que el 27,5% considera en un nivel bajo el estrés laboral respecto a la dimensión ambiente social pero ello le permite considerar en un nivel medio su desempeño laboral, mientras que el 35% lo considera en un nivel alto; para el 32,5% considera su estrés laboral respecto a la dimensión ambiente social ello le hace considerar a su vez en un nivel medio en cuanto a su desempeño laboral mientras que el 5% lo considera en un nivel alto.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de hipótesis

Para el iniciar el proceso de contrastación de hipótesis es necesario considerar lo siguiente:

Nivel de significancia: 95%

$$\alpha = 0,05$$

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Tabla 11

Correlación entre el estrés laboral y desempeño del personal

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,481**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los resultados muestran que existe un nivel de correlación negativa significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-.481$ con un p valor de $= .000 < 0,05$ lo que permite concluir que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Hipótesis específica primera

Ho: No existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

Tabla 12

Correlación entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal

			Ambiente físico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coeficiente de correlación	1,000	-,269
		Sig. (bilateral)	.	,093
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,269	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	40	40

Los resultados muestran que no existe un nivel de correlación negativa significativa entre el estrés laboral en el ambiente físico y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $-.269$ con un p valor de $= .093 > 0,05$ lo que permite concluir que no existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia,

Piura – 2021.

Hipótesis específica segunda

Ho: No existe relación significativa entre el estrés en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura– 2021.

Tabla 13

Correlación entre el estrés en el ambiente psicológico y desempeño del personal

			Ambiente psicológico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ambiente psicológico	Coeficiente de correlación	1,000	-,442**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los resultados muestran que existe un nivel de correlación negativa significativa entre el estrés laboral en el ambiente psicológico y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -,4421 con un p valor de = ,004 < 0,05 lo que permite concluir que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

Hipótesis específica tercera

Ho: No existe relación significativa entre el estrés en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura–2021.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura–2021.

Tabla 14

Correlación entre el estrés en el ambiente social y desempeño del personal

			Ambient e social	Desempeñ o laboral
Rho de Spearman	Ambient e social	Coeficiente de correlación	1,000	-,445**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Desemp eño labora	Coeficiente de correlación	-,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los resultados muestran que existe un nivel de correlación negativa significativa entre el estrés laboral en el ambiente social y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = -,445 con un p valor de = ,004 < 0,05 lo que permite concluir que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021.

6.2. Comparación de los resultados con antecedentes

Los datos que fueron presentados respecto a la hipótesis general permitieron afirmar que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021; ello guarda relación con el estudio presentado por Dueñas (2020) con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal, concluyendo que el estrés

laboral impacta negativamente en el desempeño y productividad laboral de los mismos, así como afecta directamente la satisfacción de los usuarios.

Resultados similares se evidencian en el estudio sobre Deng et al (2019) en un estudio con la finalidad de conocer cómo el estrés por desafío y el estrés por impedimento influyen en el desempeño laboral, el estudio proporciona evidencia empírica importante sobre los efectos del estrés laboral en el servicio público con el desempeño laboral del personal de la salud, agregando que el desempeño laboral puede mejorar limitando el estrés por impedimentos, el cual genera un estrés moderado por desafío; también se compara con los resultados del estudio realizado por Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) donde el autor concluyo que el coeficiente de Rho de Spearman permitió establecer una correlación negativa y moderada entre estrés y desempeño laborales.

En cuanto a los valores evidenciados sobre la hipótesis específica primera permiten afirmar que no existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021; es necesario precisar que como sustentaba Gutiérrez (2017) las condiciones físicas externas pueden alterar el curso normal de la labor del profesional en salud debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, lo cual puede causar estrés laboral en el personal, ello guarda relación con el estudio planteado por Irazabal y Leano (2019) titulado Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes, donde los autores llegaron a concluir que si bien se han identificado factores estresores laborales en el profesional de enfermería no tiene influencia en la percepción de la calidad de atención a los pacientes ya que los mismos refieren sentirse satisfechos con la atención.

Respecto a los datos evidenciados sobre la hipótesis específica segunda se llegó a afirmar que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021; al respecto Gutiérrez (2017) precisa que el ambiente psicológico el cual refieren a aquellas características de los diferentes tipos de personalidad, que al desencadenarse una situación de estrés van a ocasionar también daño psicológico, ello está dado por la sensación de no ser atractivo, dificultad para

lograr objetivos, sentimientos de inferioridad, temor al error, sentimientos de inseguridad, entre otros. Ello se relaciona con el estudio presentado por Granados (2020) el que concluyó que existe relación significativa entre la motivación de logro y poder con el desempeño laboral.

Resultado similar se evidencia en el estudio planteado por Barreda (2017) en su estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. Así se llegó a la conclusión que en los empleados evaluados se encontró una relación entre el estrés y el desempeño laboral; así mismo Machacuay y Vera (2020) concluyó que a mayor estrés laboral hay un menor desempeño

Finalmente se tiene que en cuanto a la hipótesis específica tercera se afirmó que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021; Gutiérrez (2017) precisa al respecto que Aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional, al respecto el estudio Chipana y Mamani realizado (2021) concluyo que la dimensión de estrés social es la que mayor prevalencia tiene estando presente en el 87.3% de los evaluados; así mismo se tiene Ramli (2018) el cual concluyo que la empresa debe preocuparse por el estrés laboral de sus empleados siendo el principal componente que los líderes deben tomar interés, porque está comprobado que tiene un efecto negativo y significativo en el desempeño de sus trabajadores.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los datos que se tienen respecto al objetivo general planteado se tienen que existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021 al encontrarse que el coeficiente de correlación de de Rho de Sperman = $-,481$ con un p valor de $= ,000 < 0,05$; así como se pudo encontrar que el 77,5% considera que esta en nivel bajo, así como el desempeño del personal lo considera en un nivel medio; todo ello permitió señalar que si el trabajador de enfermería tiene altos niveles de estrés laboral ello hace que su desempeño este en un nivel bajo.

En cuanto a los valores encontrados entorno al objetivo específico primero se tiene que no existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021; al encontrarse que el coeficiente de correlación de de Rho de Sperman = $-,269$ con un p valor de $= ,000 < 0,05$; así como encontrarse que respecto al ambiente físico el 75% las enfermeras consideran que ello esta en un nivel medio.

También se obtuvo que en cuanto al objetivo específico segundo se tiene que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021. al encontrarse que el coeficiente de correlación de de Rho de Sperman = $-,421$ con un p valor de $= ,000 < 0,05$; así como encontrarse que respecto al ambiente psicológico el 47,5% las enfermeras consideran que ello está en un nivel bajo.

Finalmente en cuanto al objetivo específico tercero se pudo afirmar que existe relación significativa entre el estrés laboral en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura – 2021, al encontrarse que el coeficiente de correlación de de Rho de Sperman = $-,445$ con un p valor de $= ,000 < 0,05$; así como encontrarse que respecto al ambiente social el 62,5% las enfermeras consideran que ello está en un nivel bajo.

Recomendaciones

Para el área de RR. HH, se recomienda rediseñar los horarios del personal, a través de sistemas de estandarización de turnos, evitando las largas jornadas laborales y continuas guardias diurnas y nocturnas, con el fin de minorar las tensiones y presiones a las que se encuentran expuestos.

Ante la situación de Pandemia en la que se vive actualmente es necesario anticiparse a comprar los implementos de protección en las fechas correspondientes y sobre todo brindar los implementos adecuados para su seguridad y protección de las enfermeras que permitan realizar su trabajo adecuadamente

Establecer mecanismos o rediseñar los métodos de trabajo sobre las funciones laborales en el personal y/o en la organización. Además, capacitarlos sobre estrategias de afrontamiento que ayuden a disminuir el estrés, y cumplan de manera estricta los nuevos mecanismos para que no susciten hechos que puedan afectar la salud del personal

A los directivos y jefes de cada área, mantener un diálogo permanente con las enfermeras y en especial con las encargadas de emergencia, y conocer los problemas que estas enfrentan en su labor diaria y dándoles rápida solución, así también facilitándoles las herramientas y equipos necesarios para su seguridad, esto permitirá una mayor confianza en la realización de sus actividades.

Según la existencia de una relación inversa entre estrés y desempeño laboral. Se recomienda al director del Hospital delegar funciones específicas a los jefes de cada unidad de servicio. Se recomienda a los jefes de cada servicio asignar tareas concretas al personal a cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organisation. Occupational health: Stress at the workplace [Internet]. 2020 [cited 2021 Aug 7]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>
2. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estrés en el trabajo: un reto colectivo [Internet]. Vol. 9, Gestión de las Personas y Tecnología. 2016. 68 p. Disponible en: <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
3. Carrillo-García C, Ríos-Rísquez M, Escudero-Fernández L, Martínez-Roche M. Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Glob.* 2018;17(50):304–25.
4. Bellodas JR, Tiburcio BP. Nivel de estrés laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2019 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35533/Bellodas_CJ.-Tiburcio_SB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Aldrete Rodríguez MG, González Baltazar R, Navarro Meza C, León Cortés SG, Pérez Aldrete J. Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Rev Salud Pública y Nutr.* 2017;15(3):8–15.
6. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ.* 2020;2(4):543–54.
7. Chipana PE, Mamani Y V. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en las enfermeras del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
8. European Agency for Safety and Health at Work -EU-OSHA. Annual Report 2017. Union PO of the E, editor. Luxembourg; 2018.
9. Portero de la Cruz S. Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. Univ Córdoba, UCOPress [Internet]. 2019;1–286. Disponible en: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
10. Hidalgo G, Maccha E. Relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en enfermeras de áreas críticas del Hospital Nacional Guillermo

Almenara Irigoyen-2016 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2017.

Disponible en:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3861/HIDALGOAR_IASYMACCHAVALLE_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Huallpa M, Ortiz L. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan De Dios, Arequipa – 2019. [Internet]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuquumi%26ormaId.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Seguro Social de Salud EsSalud. Hospital Almenara de EsSalud obtiene máxima categoría por su alta especialidad y capacidad resolutive en salud [Internet]. 2019 [cited 2021 Aug 13]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/hospital-almenara-de-essalud-obtiene-maxima-categoria-por-su-alta-especialidad-y-capacidad-resolutiva-en-salud/>
12. Dueñas FA. Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>
13. Irazabal E, Leano C. Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito, abril 2018- marzo 2019 [Internet]. Universidad Central del Ecuador; 2019. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18518/1/T-UCCE-0014-CME-072.pdf>
14. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T, Tian X. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study. *Environ Health Prev Med.* 2019;24(1):1–11.
15. Ramli AH. Manage of Job Stress and Measure Employee Performance in Health Services. *Bus Entrep Rev.* 2019;18(1):53.
16. Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) en su artículo de investigación sobre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud.
- 17 Granados LM. Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del

- Hospital I EsSalud “Víctor Soles García” de Virú, 2020. Universidad César Vallejos; 2020.
18. Machacuay JP, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020. Universidad Nacional del Callao; 2020.
 19. Barrera T. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez - Pomabamba- 2017. Universidad César Vallejo; 2017.
 20. Morales MG. Nivel de estrés y su vínculo con el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de UCI adulto del Hospital de Emergencias Villa el Salvador-2018 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3342/MORALES_VILLAGOMEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. Benites, D´A., Anello, S. y Noel, G., (2013) *Validación de la escala de estrés percibido* (EEP-13) en una muestra de funcionarios públicos venezolanos. ANALES de la Universidad Metropolitana 13 (1), 117-133
 22. Torres, X. y Baillés, e. (2014). *Comprender el estrés*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=QSx3BwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEo7qVipnXAhVIOZAKHWF8Dv8Q6AEILjAC#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
 23. Del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
 24. Harnois G, Gabriel P, World Health Organization & International Labour Organization. Mental health and work: impact, issues and good practices. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42346>. 2000
 25. Barco, V., Miranda, Y., Herrera, D. & Álvarez, Z. El síndrome de burnout en enfermeros básicos del segundo año de la carrera. *Rec Cubana de enfermer* (online), 24(3-4), s/p. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v24n3-4/enf05308.pdf>. 2008
 26. Machaca, J y Aquino, C (2016) Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales

- Oxyman Arequipa- 2016 (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- 27 Cuevas, M., y García, T. (2012) *Análisis crítico de tres perspectivas*
- 28 Gutierrez, J (2017) Factores estresores en el profesional de enfermería que laboran en áreas críticas del hospital III de ESSALUD Puno 2015 (Tesis maestría) Universidad Nacional del Altiplano
- 29 Fuertes, J. (2010). ¡Mobbing! Acoso laboral... psioterrorismo en el trabajo. (1ª Ed.) Madrid. España. Arán Ediciones. Recuperado el 12 de Enero 2016 de: [https://books.google.com.pe/books?id=Y9p6uUUvHd0C&pg=PA11&dq=estres+la boral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipw9KHo6XKAhUBLyYKHcbVBjsQ6AEILDAD#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Y9p6uUUvHd0C&pg=PA11&dq=estres+la+boral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipw9KHo6XKAhUBLyYKHcbVBjsQ6AEILDAD#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false)
- 31 Valle R. Nivel de estrés laboral de la enfermera de centro quirúrgico de los hospitales de nivel III. [Tesis de Licenciatura]. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, 2014
- 32 Pérez, Y. (2012). Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red nº 1 de Pachacutec, ventanilla. Universidad San Ignacio de Loyola, (Tesis de maestría). Lima. Recuperado de: <http://repositorio.usil.edu.pe/pdf>
- 33 Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?>
- 34 Morán, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1. Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*. Volumen 17, Issue 4, Pages 130-139. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>
- 35 Borges, L., et al. (2018). Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), e1426. Epub 01 de junio de 2018, disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es.
- 36 Álvarez, B., et al. (2018), El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*. Vol. 9, N°. 2 (2018): 147-158. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- 37 Espinoza, A., et al. (2016). El desempeño de los profesionales de enfermería.

Revista Cubana de Enfermería 2016; 32(1). Disponible en:
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>

- 38 Ni Putu, I., et al. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, Vol.29, 515-520. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862119301974>
- 39 Robbins y Coulter (2000) *Administración*. (8va edición) Pearson
- 40 Werther, W. Davis, K (2000). *Administración de recursos humanos* (6ta edición). McGraw Hill
- 41 Zegarra, M y Palpa, J (2020) *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa txi estilo s.a.c. del distrito del cercado de Lima 2018* (Tesis de grado) Universidad Peruana de las Americas
- 42 National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *Stress at work*. U.S. Department of health and human services. Publication 99-101. Publication 99-101. 1999. 26 p.
43. Porter LW, Lawler EE. *Managerial attitudes and performance*. Inc. HRDI, editor.
44. Barrio CA, Lenz AS. *Practical Approaches to Applied Research and Program Evaluation for Helping* [Internet]. First. Routledge, editor. New York; 2019 [cited 2021 Aug 13]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=0QuWDwAAQBAJ&pg=PT74&dq=applied+research&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjByc3BwazyAhXhppUCHagLDwcQ6AEwAHoECAcQAg#v=onepage&q=applied+research&f=false>
- 45 Roni SM, Merga MK, Morris JE. *Conducting Quantitative Research in Education* [Internet]. Springer, editor. Singapore; 2020 [cited 2021 Aug 13]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=xeeoDwAAQBAJ&pg=PA3&dq=quantitative+research&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiV5KWlyazyAhV8FLkGHaRXCTMQ6AEwAHoECAoQAg#v=onepage&q=quantitative+research&f=false>
46. Kaurani P. *Research Methodology in Dentistry* [Internet]. First. Publisher BR, editor. 2020 [cited 2021 Aug 13]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=V7HMDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=descriptive+study+methodology&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqjeiBxKzyAhUyILkGHQWIDgQQ6AEwAXoECAoQAg#v=onepage&q=descriptive+study+methodology&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021.

AUTOR: Miguel Ángel López Velasco
Kathia Jhomira Guerrero Alvarado

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente físico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021?</p> <p>PE2. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente psicológico y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021?</p> <p>PE3. ¿Existe relación entre el estrés en el ambiente social y el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Identificar la relación que tiene el estrés en el ambiente físico con el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021.</p> <p>OE2. Definir la relación que tiene el estrés en el ambiente psicológico con el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021.</p> <p>OE3. Establecer la relación que tiene el estrés en el ambiente social con el desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021.</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente físico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente psicológico y desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre el estrés en el ambiente social y desempeño del personal de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021.</p>	<p>Variable X: Estrés laboral Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estrés en el ambiente físico -Estrés en el ambiente psicológico -Estrés en el ambiente social <p>Variable Y: Desempeño Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Responsabilidad - Liderazgo y trabajo en equipo - Formación y desarrollo personal 	<p>Tipo: Básica, descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional, transversal</p> <p>Población: enfermeras</p> <p>Muestra: ...enfermeras</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Nursing Stress Scale (N.S.S.)</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral</p>

Anexo2: Instrumento de recolección de datos

Escala "NURSING STRESS SCALE" (N.S.S) para el estrés laboral

CÓDIGO: ED

CÓDIGO:FECHA:

1. **EDAD** años cumplidos

2. **SEXO**

Femenino Masculino

3. **ESTADO CIVIL:**

Soltera(o) Casada(o)

Divorciada(o) Conviviente

Viuda(o)

4. **TIEMPO DE SERVICIO** _____ años cumplidos

5. **LABORA EN OTRA INSTITUCIÓN**

SI NO

Instrucciones: En el siguiente cuestionario, le presentamos una lista de situaciones que pueden darse comúnmente en una unidad hospitalaria. Estamos interesados en conocer con qué frecuencia estas situaciones han producido tensiones o estrés en su unidad. Tenga en cuenta que no nos referimos a la frecuencia en que se producen estas situaciones, sino a la frecuencia con que éstas han sido estresantes para Ud., en los últimos 6 meses. Sus respuestas serán estrictamente confidenciales. Por favor, marque con una X el número de la escala que mejor refleje la frecuencia con que Ud. cree que cada situación ha sido estresante para Ud.

Nunca	Alguna vez	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4

Nº	AMBIENTE FÍSICO	1	2	3	4
Carga de trabajo					
1	No tener ocasión para compartir experiencias y sentimientos con otros compañeros (enfermeras/os y/o auxiliares de enfermería) del servicio.				
2	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				
3	Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería.				
4	No tener tiempo suficiente para dar apoyo emocional al paciente.				
5	No tener tiempo suficiente para realizar todas mis tareas de enfermería.				
6	Falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
AMBIENTE PSICOLÓGICO					
Muerte y sufrimiento					
7	Realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
8	Escuchar o hablar con un paciente sobre su muerte cercana.				
9	La muerte de un paciente				
10	Muerte de un paciente con quien he llegado a tener una relación estrecha.				
11	Ver a un paciente sufrir.				
Preparación insuficiente					
12	Miedo a cometer un error en los cuidados de enfermería de un paciente.				
13	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente a la familia del paciente.				
14	No disponer de una contestación satisfactoria a una pregunta hecha por un paciente.				
15	Sentirse insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente al paciente.				
16	No saber que se debe decir al paciente o a su familia sobre su estado clínico y tratamiento.				
17	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo especializado.				
Falta de apoyo					

18	Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
19	No tener ocasión para expresar a otros compañeros del servicio mis sentimientos negativos hacia los pacientes. (Ej. Pacientes conflictivos, hostilidad, etc.).				
20	Personal y turno imprevisible				
Incertidumbre en el tratamiento					
21	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
22	Estar en desacuerdo con el tratamiento de un paciente.				
23	Recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente.				
24	Tomar una decisión sobre un paciente cuando el medico no está disponible.				
AMBIENTE SOCIAL					
Problemas con los médicos					
25	Recibir críticas de un médico.				
26	Problemas con uno o varios médicos.				
27	El médico no está presente cuando un paciente se está muriendo.				
28	El médico prescribe un tratamiento que parece inapropiado para el paciente.				
29	El médico no está presente en una urgencia médica.				
Problemas con otros miembros del equipo de enfermería					
30	Problemas con un supervisor.				
31	No tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
32	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros de otros servicios.				
33	Recibir críticas de un supervisor.				
34	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio				

Fuente: Huallpa y Ortiz (2019)

Escala de desempeño laboral

CÓDIGO: ED

CÓDIGO:FECHA:

Instrucciones: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente su desempeño laboral en el puesto que ocupa en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, A veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

Nº	ITEMS	1	2	3	4
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño				
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores				
9	Puede trabajar de forma independiente				
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado				
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				
19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus				

	capacidades				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio				
24	Los jefes promueven las capacitaciones				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas				
26	La institución promueve el desarrollo personal				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo				

Fuente: Granados (2020)

Anexo 3: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

CÓDIGO: **ED**

Fecha:.....

Yo:....., identificado con DNI.....acepto participar de manera voluntaria al estudio de la tesis “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima– 2021”, teniendo conocimiento del objetivo de dicha investigación y que los datos obtenidos serán utilizados de forma confidencial, anónima y con fines de investigación. Con ello, autorizo se me haga la encuesta por medio de los instrumentos “NURSING STRESS SCALE” (N.S.S) para el estrés laboral y el cuestionario de desempeño laboral, así me comprometo a responder con honestidad cada una de las preguntas que contengan. Asimismo, declaro que estoy participando en el estudio de forma voluntaria sin haber obtenido ningún beneficio económico ni de otro tipo.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo base de datos estrés laboral

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	
1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
5	2	3	2	4	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	
6	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
7	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
8	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	
10	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	
12	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	
13	2	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
15	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
16	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
17	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	3	4	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
20	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	
21	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
22	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
23	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
25	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	

26	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
27	2	2	2	1	2	2	4	4	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
28	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	4	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	2	
29	2	2	1	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2	1	1	4	1	4	1	2	1	1	1	1	
30	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	
31	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
32	3	1	2	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	4	4	2	3	3	
33	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	
34	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
35	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	
36	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
37	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
38	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	
39	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	
40	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1

Anexo base de datos desempeño laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	1	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
7	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	3	2	2	1	4	2	1	1	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
13	2	4	3	2	1	1	1	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	1	1	1	2
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
16	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
18	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
19	2	4	3	2	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3
20	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	1	3	2
21	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
22	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
23	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
24	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2
25	3	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

26	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
27	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2
28	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	1	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
32	1	2	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	1	3	1	1
33	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2
34	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
35	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3
36	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3

Anexo 4: Informe de turnitin al 22% de similitud

Estrés Laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de internet

12%

2

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de internet

6%

3

[repositorio.unap.edu.p](http://repositorio.unap.edu.pe)

e
Fuente de internet

5%

Excluir citas
Excluir bibliografías

Activo
Activo

Excluir coincidencias < 600 words