



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal
técnico de emergencia del Hospital Nacional Hipólito

Unanue, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Bach. Liliana Marleni Chacón Gallardo

ASESOR:

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Secretario

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo que con su gran amor y apoyo moral estuvo en todo momento conmigo brindándome ejemplos de constancia y perseverancia para el logro de mi meta.

A mis hijas que no dudaron en mi superación y que me estuvieron dándome su apoyo moral e incondicional para el logro de mi objetivo.

A mi madre y hermanas por su amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de mi tesis

Agradecimiento

A Dios, principalmente por ser mi guía, mi luz y mi fuerza para que cada día me sienta fortalecida y pueda ver realizada esta nueva etapa de desarrollo personal y profesional.

A mis asesores de tesis, Dr. Mitchell Alarcón Díaz y Dr. Joaquín Vértiz por inculcarme sus conocimientos, experiencia, paciencia y su motivación en el desarrollo de mi tesis, agradeciéndole con creces por el logro de esta nueva etapa como es mi maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Liliana Marleni Chacón Gallardo, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09200414, con la tesis titulada Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre 2017

Liliana Marleni Chacón Gallardo

DNI.N° 09200414

Presentación

Dignos miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la Tesis Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del hospital nacional Hipólito Unanue, 2016 para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud. El presente trabajo de Investigación analiza la relación entre la variable Estrés laboral y su relación con la variable Desempeño Laboral, esto evaluado con diferentes dimensiones de medida, la investigación se efectuó en la población del personal técnico de enfermería del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue.

Además, nos permitirá conocer de manera más profunda el marco teórico que acompaña a los sustentos de las mencionadas variables, se han consultado diversos autores que han efectuado aportes en la investigación de estos temas, así mismo como trabajos de investigación de casos similares en diferentes ambientes dentro y fuera del Perú.

Las conclusiones a las que se han llegado nos permiten establecer el grado de relación entre las variables mencionadas, y como es que el incremento de una de ellas produce el detrimento de la otra, luego de ello se hacen recomendaciones para poder mejorar el ambiente laboral y con ello mejorar la productividad.

Lima, diciembre 2017.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	17
1.2. Justificación	21
1.3. Planteamiento del problema	22
1.4 Hipótesis	22
1.5 Objetivos	23
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	48
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Método	50
2.4. Tipo de estudio	50
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8. Métodos de análisis de datos	58
III. Resultados	60
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	73

VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias bibliográficas	77
Anexos	81
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Base de datos	
Anexo 4. Matriz de consistencia	
Anexo 4. Validaciones	
Anexo 5. Certificado de validez de contenido	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables	38
Tabla 2.	Análisis Confiabilidad de la Variable Estrés Laboral	42
Tabla 3.	Análisis de Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral	42
Tabla 4.	Validez de los Instrumentos	43
Tabla 5.	Ficha Técnica del Instrumento	44
Tabla 6.	Valores de medición	45
Tabla 7.	Escala de medición variable nivel de estrés	45
Tabla 8.	Sub-escala de cansancio emocional	45
Tabla 9.	Sub-escala de despersonalización	46
Tabla 10.	Sub-escala de realización personal	46
Tabla 11.	Ficha Técnica del Instrumento	47
Tabla 12.	Valores de medición	48
Tabla 13.	Escala de medición variable nivel de desempeño	48
Tabla 14.	Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos	48
Tabla 15.	Sub-escala de compromiso con la Institución.	48
Tabla 16.	Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.	49
Tabla 17.	Distribución de la muestra según la edad	52
Tabla 18.	Distribución de la muestra según género	53
Tabla 19.	Distribución de la muestra según el tiempo de servicio	54
Tabla 20.	Características de la muestra según su condición laboral	55
Tabla 21.	Nivel de Estrés Laboral	56
Tabla 22.	Nivel de estrés en la dimensión 1: Cansancio emocional	57
Tabla 23.	Nivel de Estrés en la Dimensión 2: Despersonalización	58
Tabla 24.	Nivel de Estrés en la Dimensión 3: Realización Personal	59
Tabla 25.	Nivel de Desempeño Laboral	60
Tabla 26.	Nivel de desempeño laboral en la dimensión 1: Cumplimiento de metas	61
Tabla 27.	Nivel de desempeño laboral en la dimensión 2: Compromiso con la Institución	62

Tabla 28.	Nivel de desempeño laboral en la dimensión 3: Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	63
Tabla 29.	Relación del nivel de estrés y la dimensión 1: Cumplimiento de metas y objetivos	65
Tabla 30.	Prueba de correlación “Rho de Spearman” entre el nivel de estrés laboral y el cumplimiento de metas y objetivos	66
Tabla 31.	Relación del nivel de estrés y la dimensión 2: Compromiso con la institución	67
Tabla 32.	Prueba de correlación “Rho de Spearman” entre el nivel de estrés laboral y el compromiso con la institución	68
Tabla 33.	Relación de nivel de estrés y la dimensión 3: Satisfacción en el puesto	69
Tabla 34.	Prueba de correlación “Rho de Spearman” entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el puesto	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución de la muestra por edades	52
Figura 2. Distribución de la muestra por género	53
Figura 3. Distribución de la muestra según el tiempo de servicio	54
Figura 4. Distribución de la muestra según su condición laboral	55
Figura 5. Variable 1 – Nivel de estrés laboral	56
Figura 6. Nivel de estrés en la dimensión 1: Cansancio emocional	57
Figura 7. Nivel de estrés en la dimensión 2: Despersonalización	58
Figura 8. Nivel de estrés en la dimensión 3: Realización personal	59
Figura 9. Variable 2 – Nivel de desempeño laboral	60
Figura 10. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 1: Cumplimiento de metas	61
Figura 11. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 2: Compromiso con la Institución	62
Figura 12. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 3: Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	63
Figura 13. Relación entre el nivel de estrés laboral y el cumplimiento de metas y objetivos	65
Figura 14. Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso con la institución	67
Figura 15. Relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el puesto	69

Resumen

La presente investigación se elabora en la población de los profesionales técnicos de enfermería del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, se tomó una muestra representativa de 60 personas, sobre las cuales se aplicaron dos cuestionarios con preguntas elaboradas bajo referencias de autores conocidos, dichos cuestionarios permitieron obtener la data necesaria para elaborar el análisis estadístico que permitió elaborar los cuadros, tablas y conclusiones de esta investigación. El planteamiento general del problema es: ¿Cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

En el marco teórico se han agregado referencias bibliográficas de las investigaciones efectuadas por reconocidos autores sobre las variables planteadas en la metodología para el análisis del problema planteado, estas variables son Estrés Laboral y Desempeño Laboral.

Palabras Claves: Estrés laboral, desempeño profesional, personal técnico de enfermería.

Abstract

The present investigation was made in the population of the nursing technicians professionals of the emergency service of the Hipólito Unanue Hospital, a representative sample of 60 people was taken, on which two questionnaires were applied with questions elaborated under references of recognized authors, these questionnaires Allowed obtaining the necessary data to elaborate the statistical analysis that allowed to elaborate the graphs, tables and conclusions of this investigation.

The general approach of the problem is: What is the relationship of work stress with the performance of the nursing technicians at the Hipólito Unanue Hospital? In the theoretical framework, have been added bibliographical references of the research carried out by recognized authors on the variables proposed in the methodology for the analysis of the problem, these variables are: Work stress and Job performance.

Key words: Work stress, Job performance and Technical nurses assistants.

I. Introducción

En un mundo globalizado, agitado y complejo, uno de los factores que repercute en el rendimiento laboral del ser humano es el estrés, este es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida son muy exigentes; las personas pueden sentir ansiedad y tensión y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón y demás órganos. El estrés laboral se manifiesta en nuestra vida diaria y puede considerarse como el “malestar de nuestra civilización” por lo que es una preocupación creciente en los países en desarrollo, pues estas situaciones adversas pueden ser negativas para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y por ende para la productividad, costos y efectividad de la institución para la cual labora.

Existen investigaciones sobre el estrés, ya sean de índole psicológicas, fisiológicas, y laborales ante las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente y que pueden provocar situaciones de estrés. El trabajo del personal técnico de enfermería dentro de un hospital es mayor debido que están en contacto directo con otras personas, provocando tensión física y psicológica debido a que intenta atender las exigencias inaplazables y los requerimientos de los demás en un tiempo asignado lo que motiva a que se sienta vacío y sin energías al término de su jornada laboral, si esto se hace repetitivo, la persona se sentirá sin deseos de superación, evitara el contacto con la gente solo lo necesario para realizar sus trabajos, adoptara una actitud negativa creándole sentimientos de culpa, de fracaso, baja autoestima y favorecen el riesgo de sufrir una depresión.

La presente investigación tiene por finalidad valorar el desempeño laboral del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Hipólito Unanue, identificar cuáles son las causas y factores estresantes, las fuentes, así como las alteraciones físicas y psíquicas que se están generando en dicho personal debido al estrés al cual están expuestos.

1.1. Antecedentes

A lo largo de la experiencia laboral, la persona humana viene estando expuesta a varios factores externos e internos que conducen a ciertos comportamientos fuera de lo normal que podrían condicionar su rendimiento, es por ello que la presente investigación pretende corroborar que existe una relación entre el nivel de estrés de individuos de un círculo de trabajo y su afectación al desempeño de las labores propias de su trabajo.

Internacionales

Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas (2014), de la Universidad del Norte, Colombia, en su tesis sobre Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Esta investigación tuvo como objetivo, Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. La metodología para esta investigación fue un estudio analítico de corte transversal. La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, UCI Adulto, Cirugía, Consulta Externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Demos señalar que para esta investigación se utilizó la versión española del instrumento “The Nursing Stress Scale (NSS)”, que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital. Finalmente, los resultados pudieron determinar en el género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la institución por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. En esta investigación se pudo concluir que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

Según Gonzáles (2014) en la tesis *Estrés y desempeño laboral* la cual fue hecha para obtener el título de licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar (Guatemala) cuyo objetivo fue establecer la

relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., para ésta investigación se realizó un diseño de investigación correlacional, porque va a permitir elaborar conclusiones sobre el fenómeno investigado, la muestra de estudio estuvo conformada por 50 empleados, los instrumentos que se emplearon fueron la escala de apreciación del estrés (EAE) y el método de selección forzada para evaluar el desempeño; para el tratamiento estadístico se empleó el coeficiente de correlación de Pearson (Tutoriales, 2015). El software empleado fue el SPSS versión 20. Gonzáles en esta investigación llegó a la conclusión que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de la institución, lo que afecta en su desempeño laboral, provocando disminución de la productividad del personal.

González (2012), de la universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, México, sobre un ensayo de *Estrés en el Ámbito Laboral de las Instituciones de Salud*. El autor nos dice que cada vez más en la actualidad en México como en el ámbito internacional el estrés laboral, entendido como ese proceso de desgaste mental y cognitivo, hoy en día parece ser un acompañante intrínseco a la jornada laboral (y más allá de ella abarcando las diferentes esferas de la vida cotidiana). Asimismo nos dice que se debe plantear y analizarlo bajo una óptica diferente al énfasis puesto en torno a la preocupación por la medición, la caracterización, la evaluación, el desarrollo de modelos para el control del estrés laboral, entre lo más destacado; pero con un profundo descuido respecto a la base de su discusión, construcción y definición histórica-social, estos son los problemas abordados en su ensayo, para ello se lleva a cabo un trabajo de aproximación e interpretación histórico social, del que se destacan las narrativas de médicos del primer nivel de atención, adscritos a la Secretaría de Salud (SSA).

Según Sánchez (2011) en su tesis *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* la investigación que realizó tiene un diseño correlacional y que fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados, el instrumento de medición fue un cuestionario que evaluaba las situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la institución, jefes y compañeros.

Sánchez llegó a la conclusión que la variable Estrés laboral y Satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir que mientras más estrés exista, menor será la satisfacción en los trabajadores, esto de acuerdo al análisis de las correlaciones entre dichas variables.

Nacionales

Montenegro (2016), de la universidad Católica del Perú, en su tesis, tuvo como objetivo analizar las relaciones entre las dimensiones del Burnout y los componentes del sentido de coherencia en una muestra de 74 enfermeras de la unidad de hospitalización pediátrica. Para esta investigación se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de orientación hacia la vida (SOC-13). Esta investigación trajo como resultado las correlaciones significativas e inversas entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con los componentes de comprensibilidad y significatividad; Asimismo, para el análisis de la otra dimensión de realización personal y significatividad presentan una correlación significativa y directa. Este trabajo también pudo determinar que, las enfermeras que tienen menor experiencia laboral obtuvieron mayores niveles de realización personal a diferencia de aquellas que tienen mayor tiempo ejerciendo su profesión. Por otro lado, se pudo observar que las enfermeras con parejas presentan un mayor puntaje en la escala total del sentido de coherencia, en comparación con las que no tienen pareja. Para la finalización de este trabajo se pudo concluir que el sentido de coherencia se asocia a un menor nivel de Burnout, por lo cual es importante potencializar los recursos personales de las profesionales.

Según Torres (2015), de la PUCP, en la tesis sobre *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. Para la investigación se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. La investigadora pudo determinar en su investigación que la enfermera de los hospitales públicos tiene un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación

son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. Esta investigación también pudo demostrar que las enfermeras presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje. Se pudo concluir en esta investigación que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

Según Díaz Reátegui y Gaviria Torres (2013) en su tesis *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II de Tarapoto para optar el título profesional de licenciada en enfermería*, planteó como objetivo general el determinar la conexión que pudiera existir entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral del referido personal, para ésta estudio se utilizó una investigación de nivel descriptivo correlacional con enfoque cualitativo- cuantitativo de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, utilizaron una muestra de 60 enfermeras, las cuales pertenecían a 4 servicios del referido hospital, debemos señalar que el instrumento utilizado para la encuesta fue el cuestionario y para la técnica de observación no participativa se utilizó un formato de evaluación y de esta manera midieron de forma efectiva las variables planteadas, como conclusión obtuvieron que no se encontró relación significativa entre los factores socio-demográficos con la presencia de estrés laboral, el 35% de la población encuestada refirieron que es la carga física y el mayor contenido de labores las que en mayor medida causan el estrés laboral.

Según Montero (2010) en su trabajo de investigación *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* Lima-Perú, menciona un trabajo efectuado acerca del nivel de estrés laboral en una muestra de 444 personas de diferentes áreas laborales de la mencionada Universidad, ella buscó que las técnicas y los instrumentos sean aplicados a los empleados de la UNE con una edad promedio de 26 a 35 años en un momento adecuado que permita la recolección fidedigna de datos.

1.2. Justificación

Justificación teórica

Nuestro trabajo basa su realización en la necesidad de identificar las relaciones existentes entre el estrés laboral y el desempeño de un grupo de profesionales auxiliares de la salud basándose en el análisis de diversas teorías referente al estrés y desempeño laboral, las cuales contribuirán a mejorar el conocimiento para la elaboración del presente estudio sirviendo de base para que se pueda extender los resultados a grupos más grandes, tal como lo realizó Escandón (2015) en su investigación en el Instituto Nacional Materno Perinatal.

Justificación práctica

El presente estudio de investigación cuyo propósito es determinar la relación del estrés que presenta el personal técnico de enfermería del servicio de emergencia y cómo influye en el buen desempeño laboral de los trabajadores, es de suma importancia debido a que día a día tienen que cumplir funciones en sus diferentes roles que implica la toma de decisiones acerca de la salud de los pacientes, las condiciones laborales en las que se desenvuelven, las relaciones interpersonales con los pacientes, familiares, compañeros de trabajo y el equipo multidisciplinario con los que interactúan. Los riesgos físicos en materia de seguridad y las remuneraciones inadecuadas ponen en riesgo la salud física y mental del personal en estudio. El estrés laboral en la actualidad es uno de los factores de riesgo que presentan los individuos debido a la alta carga laboral y tensional que supera la capacidad física, psicológica y laboral debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que se enfrentan diariamente.

Justificación metodológica

Para la presente investigación se utilizó el método científico el cual permite plantear hipótesis y poder confrontarlas entre las variables que serán evaluadas, otra parte de la justificación es el uso de instrumentos para la toma de datos y su procesamiento final el cual permitirá establecer correlaciones entre las variables de estudio.

1.3. Planteamiento del problema

Planteamiento general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

Planteamiento específico

Objetivo específico 1

¿El cumplimiento de metas y objetivos del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral?

Objetivo específico 2

¿El compromiso con la institución del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral?

Objetivo específico 3

¿La satisfacción en el puesto y la necesidad de crecimiento del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral?

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

No existe una correlación entre altos niveles de estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral entre el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Existe una correlación entre altos niveles de estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral entre el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de compromiso con la institución de la variable desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de la variable desempeño laboral.

1.5. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Objetivos específicos**Objetivos específico 1**

Identificar cual es el grado de relación entre el estrés laboral y el cumplimiento de la dimensión metas y objetivos de la variable desempeño laboral en el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Objetivos específico 2

Conocer si existe una relación positiva entre el estrés laboral y la dimensión del compromiso con la institución de la variable desempeño laboral del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Objetivos específico 3

Establecer si existe una relación positiva entre el estrés laboral y la dimensión Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de la variable desempeño laboral del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

II. Marco teórico

2.1. Variables

Variable 1: Estrés Laboral

Definición

Según menciona Escandón (2015) el estrés laboral (...) se inicia cuando el ser humano no logra un adecuado nivel de adaptación o también cuando hay problemas de tipo psicológico o axiológico. Es decir: no hubo una relación armónica entre los factores que producen el estrés y la forma de cómo deberían enfrentarse esos factores (...) (p. 25).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su publicación *La Organización del Trabajo y el Estrés* de *Stavroula, Griffiths, y Cox* (2004) define el estrés laboral como una reacción que puede tener una persona ante exigencias y presiones del mismo trabajo que desarrolla, estas exigencias y presiones no son inherentes a sus capacidades, lo cual pone a prueba su capacidad para afrontar la situación. Según refieren, el estrés puede aparecer en diversas situaciones durante el trabajo, pero normalmente se recrudece cuando la persona que realiza la labor siente que no recibe el apoyo debido o cuando no puede controlar adecuadamente las exigencias de su labor. Son las profesiones asistenciales, las que teniendo una formación humanística del trabajo, las que experimentan otra realidad al encontrar un sistema deshumanizado y despersonalizado al que deben adaptarse. Cabe destacar, tal y como explican Moreno, Coral, y Aragonese (2012) que a las profesiones asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación está cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación; esto causa la tensión o estrés resultante que puede tener un efecto negativo en el profesional asistencial.

Por otro lado, García, Méndez, Vindel, y Romero (2009) en su publicación *Como combatir el estrés laboral* definen el estrés como una situación tensionante que es producto de eventos que tienden a ser provocados por actividades agobiantes lo que origina una reacción psicósomática o trastorno psicológico a veces grave. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se

da cuando deja de haber un equilibrio entre las exigencias propias del trabajo y los recursos que tiene el trabajador para enfrentarlas, es decir cuando las exigencias superan a los recursos propios.

Si estos conceptos son llevados al entorno laboral, entonces la definición de estrés se puede definir como La falta de equilibrio entre lo que se requiere en el trabajo y la capacidad de los trabajadores para atenderlas .El estrés es el producto de la relación entre el ser humano y el ambiente que él siente como amenazante, que supera sus propias limitaciones debido a la presencia de tareas y demandas que no pueden ser atendidas adecuadamente, el individuo interpreta esto como un peligro a su bienestar.

Origen del estrés

Según Comín, De la Fuente y Gracia (2003) en su manual *El estrés y el riesgo para la salud*, es originado por estímulos llamados Estresores los que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado, la respuesta a dicho estímulo puede ser negativa o positiva, denominándose Distrés o Eustrés respectivamente (p. 6).

Causas del estrés laboral

Stavroula, Griffiths, y Cox (2004) Mencionan en su obra *La organización del trabajo y estrés* que una de las causas más comunes en la aparición de estrés laboral dentro de una organización es la deficiente forma en que se llevan a cabo los procesos internos de los puestos laborales y la forma de cómo deberían ejecutarse las labores, esto se agrava mucho más si dentro de la misma organización no se ha podido definir de manera más adecuada las tareas de cada colaborador. Para los autores (...) La demasía en las exigencias y presiones o el problema para poder enfocarlas adecuadamente puede ser producto de un concepto errado de lo que es la labor a desarrollar, una mala distribución del tiempo o la existencia de un ambiente de trabajo que no proponga espacios adecuados para el desarrollo de las labores. De igual manera, este ambiente y exigencias, puede ocasionar que el colaborador no pueda recibir suficiente ayuda

de las personas en su entorno o no pueda tener el control adecuado sobre su labor, por lo que las presiones sobre él se tornan más fuertes (...).

Una de las formas en las que se puede disminuir la posibilidad de aparición del estrés es darle al colaborador en el trabajo la suficiente ayuda grupal, encontrándose de esta manera menos probabilidades de que el trabajador sufra por el estrés, ya que podrá contar con la asistencia de las personas que estén en su entorno más directo, a esto se le llama trabajo en equipo. (...) La mayor parte de las causas que producen la aparición del estrés en el lugar de trabajo está relacionado con la forma que la que los colaboradores lo puedan manejar, estas causas deberían ser consideradas muy importantes en la institución y ser motivo de preocupación al momento de su aparición, debiéndosele de dar una atención adecuada para evitar de esa forma en que puedan transformarse en peligros más generales (...) (p. 5)

Efectos del estrés laboral

Stavroula, Griffiths, y Cox (2004) Mencionan en *La organización del trabajo y el estrés* que (...) hay muchas consecuencias notorias en el trabajo cuando aparece el estrés, a las que deberían prestarse atención y de esa forma no puedan tornarse dañinas para la institución, en casos extremos el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos (...). (p. 8)

Efectos sobre el individuo

Cuando se individualiza el estrés se relaciona de forma directa con la persona afectada, dicha afección se muestra de forma diferente, según sea la situación y según sea el individuo afectado. El estrés puede influir de forma directa en la salud del trabajador, estas afecciones pueden ir desde el agotamiento mental hasta el detrimento de la salud por descuidos y malos hábitos, esto puede ser la causa de muchos problemas mentales o psicológicos a los cuales se les debe de prestar pronta atención. El estrés afecta de forma diferente a cada individuo, puede dar comportamientos disfuncionales no habituales en el trabajo, e incluso contribuir a la mala salud física y mental del individuo.

Sí la persona trabaja en un entorno donde el estrés es evidente es difícil encontrar un balance favorecedor a la vida cotidiana y laboral, y esto ocurre debido a que de una manera u otra afectara evidentemente el entorno en donde él se desenvuelva. Asimismo, se debe hacer mención que al momento de existir estrés este no solo afecta las relaciones externas sino también la física, es por ello que se dice que las defensas bajan y la posibilidad de contraer enfermedades es mayor.

Efectos sobre las entidades

El estrés es un elemento que afecta a las personas de la institución, esto llegará a ser perjudicial para la misma, porque los individuos o entidades involucradas no podrán brindar los resultados esperados y por ende la productividad y el rendimiento disminuirá y ese elemento tendrá una repercusión en la estabilidad que esta pueda tener en el mercado laboral. Se debe mencionar que el antes y la anticipación del estrés, éste elemento sin lugar a duda son los generadores de una situación de estrés. (González, 2012, p. 44)

Frente a esta situación se debe conocer cuáles son los desencadenantes del estrés para luego identificar sus fuentes y trabajar sobre esa base para luego anticiparse a su presencia, de manera que cuando realmente se deba enfrentar a ellos, se pueda hacer de una manera sana, proporcionada y adecuada. Asimismo, es importante señalar que es posible trabajar en aquellos rasgos de la personalidad favorecedores del estrés o en la forma de anticiparse a una situación considerada como estresante. En definitiva, se puede anticipar, de trabajar en prevenir, en actuar antes de aparecer esas reacciones fisiológicas se pueden tildar de estresante en una situación concreta.

Estrés laboral y salud

García, Méndez, Vindel, y Romero (2009) Explican que es diversa la relación analizada entre las variables psicosociales; ejemplo el desempleo o un pobre estatus socioeconómico, y la salud. Numerosas investigaciones han identificado un aumento del riesgo de padecer muy diversos problemas de salud física y mental como consecuencias del estrés. La mayoría de las enfermedades son

multifactoriales y el estrés laboral es uno de los componentes de dicha causalidad. A veces, su contribución es bastante insignificante, mientras que, en otros casos, puede resultar fundamental para desencadenar las manifestaciones de la enfermedad o acelera su curso. Lo que debemos de indagar es que si un solo factor se relaciona con la aparición de tal variedad de problemas de salud psíquicos como enfermedades médicas. El autor propone examinar cuidadosamente los mecanismos por medio de los cuales actúa el estrés. (...) Asimismo, García *et.al.* (2009) nos manifiesta que el estrés produce desequilibrios físicos por medio de cambios en el funcionamiento del sistema nervioso autónomo, neuroendocrino e inmune. Tales sistemas son responsables de que exista equilibrio y un buen funcionamiento corporal, por lo que cualquier alteración en ellos producida por el estrés, esta alteración podría desencadenar problemas de salud muy diversos, especialmente en personas vulnerables o con altos niveles de riesgo (...) (p. 47).

Luego el estrés menoscaba el interés en el cuidado de nuestra salud. (...) Según García *et.al.* (2009) las personas estresadas fuman y beben más, cuidan menos su dieta, hacen menos ejercicio, duermen peor, presentan menos atención a cómo se sienten y tienden a no cumplir con sus visitas médicas y tratamientos (...) (p. 48).

Es por ello que este tipo de conductas disfuncionales producen una amplia gama de enfermedades, luego el estrés que produjo estos cambios de hábitos en nuestro cuidado, tendrá como efecto el desencadenamiento de enfermedades posteriores.

Características del estrés laboral

De Souza, Costa Hoffmeister, Souza (2011), expusieron que la característica del estrés laboral en las enfermeras radica según el área de trabajo como son: las Unidades de Tratamiento Intensivo (UTI), 39.4% (n = 153), seguidas por el Centro Quirúrgico, con 14.4% (n = 56), por las Unidades de Internación con 23.5% (n=91) y Unidades de Emergencia, con 22.7% (n=88). Otras de las características son el turno noche, y la carga de horas de trabajo. Respecto al cargo o función que

desempeña un 14.9% (n=58) eran enfermeros y 85.1% (n=330) eran técnicos/auxiliares de enfermería (p. 1122).

Es importante señalar que la carga de estrés también obedece a estar muchas horas unidas al sufrimiento del paciente, asimismo, ser el intermediario entre el paciente, el médico y la familia, las enfermeras deben soportar críticas y exigencias de ambos lados, entonces podemos ver que existe una devaluada imagen de la profesión.

Variable 2: El desempeño laboral

Definición

Chiavenato (2007) define (...) el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (...) (p.359)

Por su parte Bittel (2000) plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Esto significa que el desempeño se encuentra intrínsecamente relacionada con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la institución y su competitividad (p. 43).

Responsabilidad social y desempeño económico

Las nuevas tendencias administrativas y comerciales han coincidido que debe existir una relación entre el compromiso social y el desempeño económico. Pero este tema debe ser tratado cuidadosamente para no caer en falsas conclusiones o hechos subjetivos a las metas y resultados exigidos por la institución, Por eso se enfatiza que se debe ser transparente en los medios y estrategias a utilizar para alcanzar los objetivos, de esta forma tener una estrecha relación y no simplemente convertirse en algo inalcanzable. Entonces debemos entender que la responsabilidad social que se tiene va mucho más allá de lo planteado al cumplir

con las expectativas y visiones propuestas, por eso debemos ser claros para no perjudicar a los resultados que brindara la institución.

Según Robbins y Coulter (2010) en una investigación que realizó, argumentó que las medidas del desempeño económico se toman para indicar sólo el desempeño económico de corto plazo. El autor menciona también que existe mucha posibilidad que el resultado se dé luego de varios años. Si hay un lapso prolongado, los estudios en los que se toman medidas financieras de corto plazo no van a arrojar resultados válidos. Aunque no debemos descartar la probabilidad de la causalidad (p. 43).

Satisfacción con el trabajo

Para Robbins y Coulter (2010) respecto a este punto expuso que se quiere analizar el concepto con más atención, como se mide la satisfacción laboral, la motivación de los empleados con su trabajo, cual es el efecto de la satisfacción en su tasa (p.257).

Medición de la satisfacción laboral

Cuando nos referimos a la satisfacción, entendemos que es la actitud de una persona al estar presente en cierta situación, en ese sentido la persona actuará dentro de su ambiente laboral. Se conoce que para los individuos no solamente se trata de un pasatiempo laboral, sino va mucho más allá de eso, para encontrar el camino del logro de sus metas, la realización personal y el equilibrio de sus emociones, bajo ese lineamiento podemos debemos entender que es muy importante entender el trabajo cuando este cumple un papel importante en el estilo de vida de quien lo posea. Vale decir que la satisfacción obtenida en el empleo será determinante en la vida y en cumplimiento correcto del mismo.

Según Robbins (2004) existen dos métodos conocidos como son la calificación única general y la calificación sumada, que está compuesta por varias facetas del trabajo realizado. El primero se refiere a una serie de cuestionamientos a elaborarse en donde los trabajadores deben responder cuanto es el nivel de satisfacción dentro de su trabajo. Para medir su respuesta se aplica

una escala ya sea con números o con enunciados ante establecidos, aquí el evaluador tendrá que marcar la respuesta obtenida.

El segundo, requiere de una mayor sofisticación, porque se realiza un esquema según cada puesto de trabajo, en este apartado se indica los elementos y funciones dentro del mismo, en esta evaluación el evaluado deberá responder según la opinión merecida por cada uno de ellos. Debemos mencionar que esta prueba es estandarizada para obtener una mejor respuesta (p. 83).

Ahora bien, según las respuestas a la satisfacción en el trabajo que se tenga por parte de los empleados. Estas respuestas obtenidas de las pruebas deben tener relación con el tipo de trabajo realizado, y éstas deberían dar resultados más específicos de parte de los colaboradores, lo cual no se toma ese rumbo y la idea no ha sido bien respaldada. Debemos mencionar que a la hora de usar cualquiera de estos dos métodos para medir la satisfacción del empleado en el trabajo, se puede notar la misma precisión obtenida por ambos, no porque uno se centre más a las exigencias adquiridas en el trabajo ha llegado a ser mejor una de otra, sino más bien se basa en cómo es que los resultados de ellas son similares esto significa que pueden ser ambas como correctas (p. 83).

La labor que realizan los trabajadores es seguramente una de las formas más significativas que tiene una satisfacción en el trabajo, Aquí el trabajador manifestará la reacción positiva o negativa de sus tareas y se verá reflejado en cómo responde a la institución con el rendimiento. Por otro lado, si el trabajador no se siente satisfecho o contento en el trabajo seguramente esto se verá reflejado en la rotación de personal o el ausentismo, que viene hacer uno de los efectos más típicos de las organizaciones (p. 83).

Satisfacción y productividad

Según Robbins (2004) debemos subrayar muy bien que todo empleado que esté contento en su trabajo sea un elemento productivo. En el plano individual, las pruebas indicando lo contrario como más exacto, donde la productividad es la que lleva a la satisfacción. Bajo ese lineamiento podemos argumentar que la relación

existente entre satisfacción y desempeño será notoria dentro de la organización para su mejor productividad. Cuando se realiza la relación se califica en plano a la organización como un grupo de trabajo y no de forma individual se encuentran a las instituciones o instituciones donde poseen trabajadores satisfechos y son más efectivos de las que no los tienen o el rango es menor.

Es importante señalar que la productividad no puede ser medida únicamente en el cumplimiento de metas y objetivos y si no son logrados como la institución requiere se sancione o se culpe a los empleados por no obtener estos resultados, todo ello no es nada recomendable, si ocurre esto se debe de brindar un apoyo de manera individual como colectivo. Por otro lado, si existe satisfacción por parte de los colaboradores no forzar el rendimiento, sino más bien sea un resultado nato de parte del grupo de trabajadores (p. 84).

Satisfacción y ausentismo

Según Robbins (2004) aquí también podemos mencionar que, si existe una estrecha relación entre satisfacción y ausentismo en el trabajo, Es evidente que esta relación es negativa, que afecta al trabajador y a la institución. Es tolerable y aceptable que trabajador no se encuentre motivado por las tareas realizadas en el trabajo, sus ánimos por cumplir con ellas se verán afectados, por ello algunas organizaciones son más permisivas y no tiene estrictos parámetros con respecto a las faltas y se ven más afectadas, porque el empleado no siente la presión ni la responsabilidad de cumplir como es debido, la institución debe tomar cartas en el asunto de lo contrario se genera la falta de productividad y visiblemente el desempeño de parte de los trabajadores es bajo (p. 85).

Satisfacción y rotación

Según Robbins (2004) la rotación de personal se entiende como una respuesta negativa dentro de la cualquier organización, debido a que los empleados no cumplen con determinado tiempo de servicio y se debe de realizar un nuevo reclutamiento para el mismo puesto. Una de las causas de este problema puede tener origen a la satisfacción del trabajador en su puesto, el trabajador puede no

sentirse a gusto, es allí donde él trabajador toma la decisión de dejar el trabajo porque no cumple con las expectativas esperadas por él.

Debemos señalar que el nivel de desempeño de los trabajadores es un factor determinante en la relación que tiene la satisfacción con la rotación de personal. Esto significa que, si existe un colaborador satisfecho en el trabajo, la rotación es notoriamente escasa e incluso en ocasiones es importante plantear nuevas formas de realizar un tipo de ello, de esta manera la institución pueda obtener ideas innovadoras. Existe muchas institución que buscan elogiar o glorificar al trabajador con remuneraciones, premios, reconocimientos, entre otros, para evitar la rotación donde según es una idea vaga de la institución a ayudar a que este fenómeno y no afecte más. Los expertos no están totalmente en desacuerdo con dichos incentivos, pero ellos sugieren que no deben de darse para eliminar la rotación sí está es afectada por la falta de satisfacción de parte de los trabajadores (p. 87).

Medición del desempeño de recursos humanos

Según Dessler y Varela (2010) los autores argumentan que en la actualidad las instituciones requieren que el departamento de recursos humanos cree una serie de procesos en los cuales favorezcan a la institución para lograr ser más efectiva. Los autores sugieren que los procesos se midan por procesos lo hacen por resultados cuantificables, además que ventajas recibirá la institución y lo más importante es cuánto será la inversión para llevarlos a cabo, la institución debe evaluar si esto convence y se llegue a la conclusión que ayudara a la institución, se pondrá en práctica donde lo que se necesita es tener mayor productividad y se utilicen los menores recursos posibles (p. 221).

Según Dessler y Varela (2010) *McDonald* solicito a la alta gerencia de su organización \$100 millones de dólares para iniciar un plan de reorganizar sus operaciones de recursos humanos, la institución dio una gran importancia a las evaluaciones de recursos humanos al solicitar los fondos. Asimismo, menciono a la alta gerencia que les entregaría talento hábil, con gran disponibilidad de servicio, proactiva y con deseos de trabajar con la mayor disposición, entregaría

un recurso listo para ser aprovechado. McDonald, además, dijo que sería capaz de medir las habilidades, decirles con que capacidades se ha de contar, con cuales no, mostrarles después la manera de cubrir las áreas de oportunidad para mejorar la capacitación (p. 227).

Para Dessler y Varela (2010) Debemos argumentar que para aplicar dicho plan es necesario tener métodos que puedan medir las tareas realizadas por el equipo de trabajo y así obtener los resultados esperados, para ellos se debe utilizar los instrumentos más conocidos, prácticos y utilizados a nivel mundial, como son las evaluaciones de desempeño, donde se conoce un resultado fiable y cuantificable que ayudara a los gerentes de la institución a darle mayor validez y puedan confiar en los procesos ya establecidos. Los gerentes también pueden optar por un nuevo camino para mejorarlos o cambiarlos (p. 230).

Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2007) Ha expuesto que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. El autor explica que cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Él también nos dice que los sistemas formales de evaluación del desempeño.

Debemos subrayar que cuando se establecen recompensas a los trabajadores por la labor que realizan, se debe tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la institución. Esto significa que serán calificados por la respuesta grupal frente al trabajo, sin embargo, es mucho más eficiente la evaluación individual, esto ayudará a la institución a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados.

Para Chiavenato (2004) se ha concebido que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del rendimiento de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Cuando se califica a los individuos de la organización por medio de una evaluación donde se

medirá el desempeño que este tenga existe diversos enfoques los cuales se pueden denominar como evaluación de empleados, evaluación de mérito, informes de progreso, eficiencia funcional, entre otros (p. 243).

Según Chiavenato (2007) Entre las ventajas que podemos observar de este tipo de evaluación es poder ser dinámico ya que no solamente las puede aplicar el gerente sino también el jefe inmediato, los compañeros de área o incluso el propio empleado calificar su trabajo. Ahora no existe otros beneficios que se encuentran en una evaluación de desempeño, como es constituir una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Por tanto, debemos afirmar que es una forma en la cual se pueden detectar los problemas más significativos que puedan afectar tanto al trabajador como a la institución y son identificados de manera más concreta e incluso se pueden aplicar técnicas motivacionales o incentivos a quienes así lo merezcan (p. 245).

2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala
Estrés Laboral	<p>Se define el estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.</p> <p>* <i>García, Gelpi, Cano y Romero (2009)</i></p>	<p>El nivel de estrés en el personal técnico de enfermería viene a ser definido como el agotamiento físico y mental que experimenta el trabajador durante sus labores diarias, esto debido a la alta carga de trabajo o el inadecuado ambiente de labores.</p> <p>Se evaluará el estrés en un rango de alto, medio y bajo a través del inventario de Maslach.</p>	<p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización Personal</p> <p>* <i>Maslach y Jackson (1986)</i></p>	<p>Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia</p>
Desempeño Laboral	<p>Se define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p> <p>* <i>Chiavenato (2000)</i></p>	<p>Se define así al cumplimiento de funciones asistenciales en el personal técnico del servicio de emergencia, el desempeño está ligado a la cantidad de metas cumplidas diariamente según el encargo del supervisor o la necesidad del servicio, a su compromiso organizacional y satisfacción laboral.</p>	<p>Cumplimiento de metas y Objetivos</p> <p>Compromiso con la Institución</p> <p>Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional</p>	<p>Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia</p>

2.2. Metodología

Para esta investigación se ha utilizado el método Hipotético-Deductivo, el cual es el procedimiento que sigue todo investigador para hacer de su investigación una práctica científica, inicialmente planteada por Francis Bacon, éste investigador sostenía que la ciencia partía de observaciones de las que se sacaban por inducción leyes generales, esta interpretación fue rechazada posteriormente por Karl-Popper, el que sostuvo que las leyes generales postuladas por Bacon, en realidad son hipótesis que formula el investigador y que mediante la utilización del método inductivo de interpolación esas hipótesis de carácter general son convertidas en predicciones de fenómenos individuales.

Bajo esta concepción, en el método científico se centra la falsabilidad de las teorías científicas, a las cuales se le da la posibilidad de ser “refutadas” mediante la experimentación, en este método las teorías científicas nunca pueden ser consideradas verdaderas sino “no refutadas”.

Siguiendo esta metodología se implementará una etapa previa de recolección de información con la técnica de encuesta, para luego hacer una autorregulación de los procesos de aprendizaje, es decir aprender de la información que se obtuvo con la finalidad de tener argumentos que fundamenten los resultados y finalmente se procesar descriptivamente los datos plasmándolas en tablas y gráficos y, realizando la prueba de correlación mediante el estadístico Rho de Spearman.

2.3. Tipos de estudio

La presente investigación corresponde al tipo básico o puro

Según Cerro y Bervian (2000) La particularidad es este tipo de investigación es utilizada para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. Asimismo, otra de sus particularidades es crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación

práctica. Finalmente, se orienta a conocer y perseguir la resolución de problemas amplios y de validez general (p. 87).

Por su alcance el estudio corresponde a una investigación descriptiva.

Según Cerro y Bervian (2000) Ha expuesto que el tipo de investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, proceso, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p.89).

Por su naturaleza o enfoque es cuantitativa

Como nos dicen Cerro y Bervian (2000) esta investigación es cuantitativa porque el planteamiento obedece a un enfoque objetivo de una realidad externa que se pretende describir, explicar y predecir en cuanto a su causalidad de sus hechos y fenómenos. Entonces debemos señalar que se requiere de un método formal de investigación de carácter cuantitativo en el que la recolección de datos es de tipo numérico, estandarizado y cuantificable mediante procedimientos estadísticos (p. 91).

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2004), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo (p. 64)

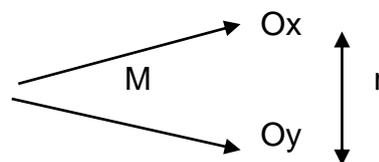
2.4. Diseño

Este diseño de investigación es no experimental, transversal descriptivo.

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) Expusieron que una investigación no experimental no se realiza manipulación deliberada de las variables, debido a que

existe una relación lineal entre los elementos y variables del problema planteado; así como los datos de las variables existentes se recolectan, procesan y examinan de forma numérica. A todo ello podemos resumir que, el análisis de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación de campo es estadístico permitiendo así la inferencia sobre las variables y sus relaciones (p.43).

Asimismo, señalamos que esta investigación es transversal, debido a que recopila datos en un momento dado y en este caso los datos corresponden al año 2016. El esquema de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la Variable 1

Oy = Observación de la Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población está conformada por todo el personal técnico auxiliar de enfermería del departamento de emergencia del HN Hipólito Unanue siendo el total de 60 técnicos de enfermería.

Muestra

La población para esta investigación es relativamente pequeña por tanto se se tomará a todos los participantes como muestra para el estudio. Deseamos señalar que se utilizó un muestreo intencional, ligado a la consecución de los objetivos de la investigación más que a la necesidad de inferir los resultados a una población grande es del tipo no probabilística por conveniencia.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Validación y confiabilidad del instrumento

Antes de llevar a cabo el trabajo se hizo primeramente una prueba piloto a 24 trabajadores (aproximadamente el 40% de la población de estudio) de características similares a la muestra determinada, obteniéndose los siguientes resultados para cada una de las variables.

Confiabilidad de la variable estrés laboral

Para medir la consistencia interna del instrumento que va a medir la variable estrés laboral, se halló el Alfa de Cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,784, lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 2

Análisis Confiabilidad de la Variable Estrés Laboral

Alfa de Conbrach	Cantidad de elementos
0,784	25

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Para medir la consistencia interna del instrumento que mide la variable desempeño laboral, se halló el Alfa de Cronbach con el software SPSS, con un valor de 0,885, valor que se considera como altamente confiable para la obtención de datos.

Tabla 3

Análisis de Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Alfa de Conbrach	Cantidad de elementos
0,885	30

Validez

Tabla 4

Validez de los Instrumentos

Experto	Opinión
Carlos Sanchez Ramírez	Aplicable
Oscar Suazo Peves	Aplicable
Karen Alvarez Tiburcio	Aplicable

Procedimientos de recolección de datos

Para desarrollar el estudio se realizará una encuesta al personal técnico de enfermería del servicio de emergencia, para lo cual se cuenta con la autorización respectiva del jefe del servicio de emergencia. Se invitará verbalmente a cada una de las técnicas de enfermería que se encuentran en el servicio laborando y se procederá a explicar el cuestionario sobre nivel de estrés y el desempeño laboral, explicando los objetivos del estudio a realizarse y garantizándoles la confiabilidad de los datos.

Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos se usará la encuesta, debido a que se persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema cuyo instrumento, el cuestionario, va a ser la formulación de un conjunto de preguntas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

Instrumentos de recolección de datos

Estrés Laboral - Inventario de Maslach

Tabla 5

Ficha Técnica del Instrumento

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Estrés Laboral
Autor	Maslach y Jackson
Año	1986
Procedencia	Palo Alto, California: Consulting Psychologist press.
Adaptación	Liliana Chacón Gallardo
Procedencia	Universidad Cesar Vallejo
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Conocer el grado de influencia del estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral del personal técnico de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue
Dimensiones	Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal,
Escalas	Nunca, Casi nunca, Casi siempre, siempre
Número de Ítems	25
Aplicación	Individual

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más confiable y por ello gran parte del mundo lo utiliza. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

Sub-escala de cansancio emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo

Sub-escala de despersonalización. Está formada por 8 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Sub-escala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22, 23, 24, 25.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

Tabla 6

Valores de medición

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Para la obtención de las escalas bajo, medio y alto se toma la media de los valores procesados y junto con la desviación standard se establecen 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, donde se encuentran unos puntajes divididos de la siguiente manera.

Tabla 7

Escala de medición variable nivel de estrés

Valor	Nivel de escala
0-33	Estrés Bajo
34-49	Estrés Medio
50-73	Estrés Alto

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dos primeras dimensiones son positivas y la última negativa. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

Tabla 8

Sub-escala de cansancio emocional

Valor	Nivel de escala
Mayor a 17	Alto
7-16	Medio
0-6	Bajo

Tabla 9

Sub-escala de despersonalización

Valor	Nivel de escala
Mayor a 14	Alto
5-13	Medio
0-4	Bajo

Tabla 10

Sub-escala de realización personal

Valor	Nivel de escala
Menor a 16	Alto
17-27	Medio
28-32	Bajo

En las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización, “altas” puntuaciones corresponden a los síntomas del estrés laboral, en la escala falta de realización personal “bajas” puntuaciones correspondientes a altos sentimientos del estrés laboral. Las tres dimensiones suman 25 ítems. Según conclusiones de Maslach y Jackson (1986), un individuo que se encuentre en la categoría “alto” en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y “bajo” para la falta de realización personal, puede presentar estrés laboral.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre de estrés en el centro laboral. Las respuestas a las 25 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el Test se presenta en el Anexo B

Desempeño Laboral – Método de lista de verificación

Tabla 11

Ficha Técnica del Instrumento

Ítem	Descripción
Nombre del Instrumento	Desempeño Laboral
Autor	Idalberto Chiavenato
Año	2007
Procedencia	Instituto Chiavenato de educación
País	Brazil
Adaptación	Liliana Chacón Gallardo
Procedencia	Universidad Cesar Vallejo
Año	2016
País	Perú
Objetivo	Conocer como el desempeño laboral del personal técnico de enfermería del servicio de emergencia del H.N.Hipólito Unanue es influenciado por el estrés laboral.
Dimensiones	Cumplimiento de metas y Objetivos, Compromiso con la Institución, Satisfacción con el puesto y Crecimiento profesional
Escalas	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre0
Número de Ítems	30
Aplicación	Individual

Se utilizará una evaluación de desempeño, según Chiavenato (2007) se afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Además, el autor nos dice que no son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos - corresponden los ítems del cuestionario: 1, 4, 6, 7, 12, 16, 19, 21, 22 y 27.

Sub-escala de compromiso con la Institución - corresponden los ítems de cuestionario: 2, 5, 9, 11, 15, 18, 20, 24, 28 y 30.

Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional - corresponden los ítems de cuestionario: 3, 8, 10, 13, 14, 17, 23, 25, 26 y 29.

La escala se mide según los siguientes rangos:

Tabla 12

Valores de medición

Valor	Respuesta
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

De igual forma para la obtención de los niveles de escala de desempeño laboral se divide los puntajes en 2 líneas de corte y 3 niveles de escala, obteniéndose.

Tabla 13

Escala de medición variable nivel de desempeño

Valor	Nivel de escala
37-59	Bajo desempeño
60-81	Mediano desempeño
82-87	Alto desempeño

Los indicadores de las tres dimensiones quedan especificados en los ítems del propio instrumento, los cuales se suman. Las dimensiones son positivas. Las puntuaciones se calificarán con base a la norma americana determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones, así.

Tabla 14

Sub-escala de cumplimiento de metas y objetivos

Valor	Nivel de escala
Mayor a 31	Alto
21-30	Medio
0-20	Bajo

Tabla 15

Sub-escala de compromiso con la Institución.

Valor	Nivel de escala
Mayor a 27	Alto
19-26	Medio
0-18	Bajo

Tabla 16

Sub-escala de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.

Valor	Nivel de escala
Mayor a 26	Alto
20-25	Medio
0-19	Bajo

Este test pretende medir el grado de cumplimiento y satisfacción que siente los trabajadores en una institución. Las respuestas a las 30 preguntas miden tres dimensiones diferentes: cumplimiento de metas y objetivos, compromiso con la Institución y satisfacción en el puesto y crecimiento profesional el Test se presenta en el Anexo B.

2.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se llevó a cabo con los valores que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos de investigación elaborados para ambas variables y fueron procesadas de la siguiente forma:

Se estableció la fiabilidad de consistencia interna tanto de los ítems de la variable Nivel de estrés como de desempeño laboral. Para ello se utilizó el coeficiente de consistencia interna “Alfa de Cronbach”.

Se elaboró una base de datos para ambas variables de estudio con la finalidad de analizar de la información y garantizar su posterior uso o interpretación.

2.8. Consideraciones éticas

El estudio de esta investigación obedece a norma estrictas de investigación, según las reglamentaciones éticas estipuladas por las convenciones de Helsinki y Tokio para el desarrollo de investigaciones en humanos, y de conformidad con los preceptos requeridos en el reglamento de ensayos clínicos del Perú (D.S. 017-

2006.SA y D.S. 006-2007.SA), no obstante, también obedece al Código de Ética de Salud Ocupacional.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Estadística Descriptiva

Tabla 17

Distribución de la muestra según la edad

Categoría	f	(%)
De 20 a 29 años	11	18,3
De 30 a 39 años	16	26,7
De 40 a 49 años	17	28,3
De 50 a más años	16	26,7
Total	60	100,0

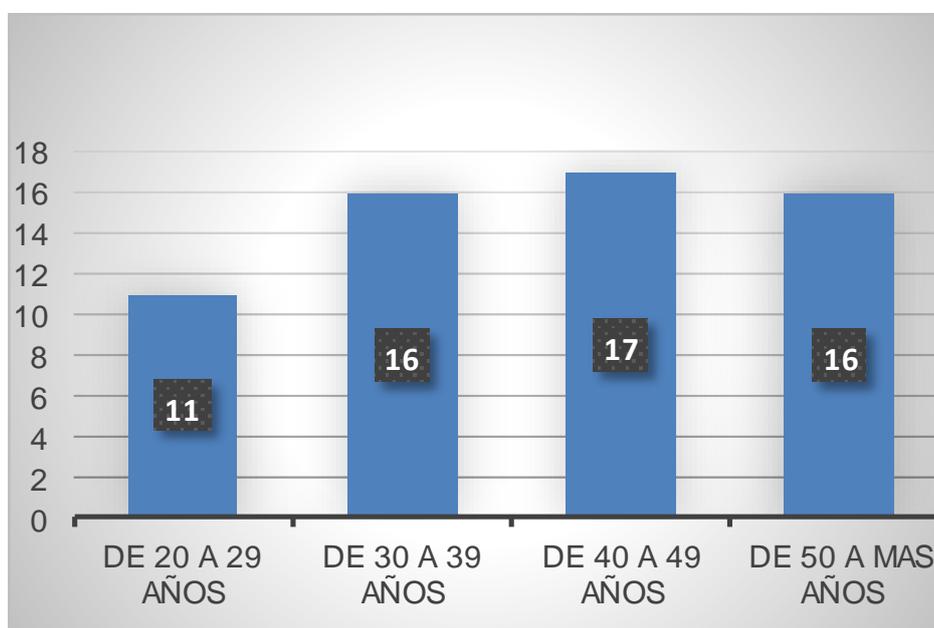


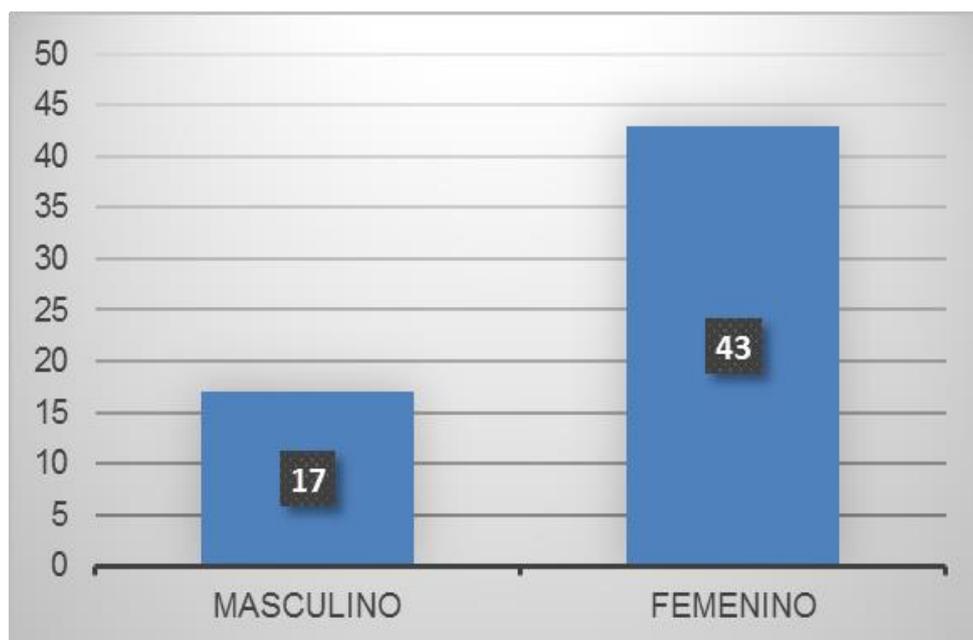
Figura 1. Distribución de la muestra por edades

La Tabla 17 muestra que el grupo de 40 a 49 años representa el mayor porcentaje etario, con un 28.3%, mientras que el grupo de 20 a 29 es el de menor frecuencia con un 18.3%.

Tabla 18

Distribución de la muestra según género

Categoría	F	(%)
Masculino	17	28,3
Femenino	43	71,7
Total	60	100,0

*Figura 2.* Distribución de la muestra por género

La Tabla 18 muestra que el 72% pertenece al género femenino, mientras que el 28% representa al género masculino.

Tabla 19

Distribución de la muestra según el tiempo de servicio

Categoría	f	(%)
Menor a 1 año	5	8,3
De 1 a 5 años	14	23,3
De 5 a 10 años	10	16,7
De 10 a más años	31	51,7
Total	60	100,0

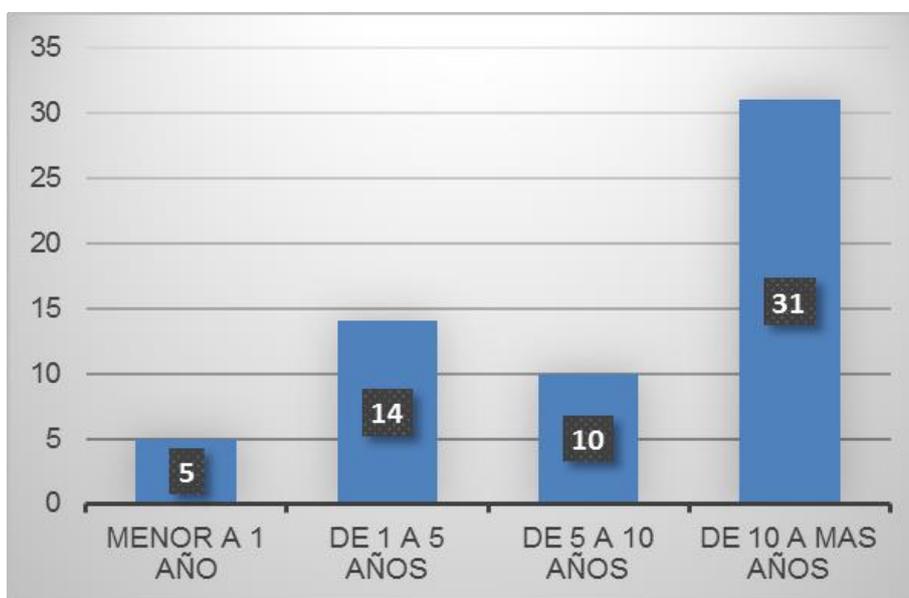


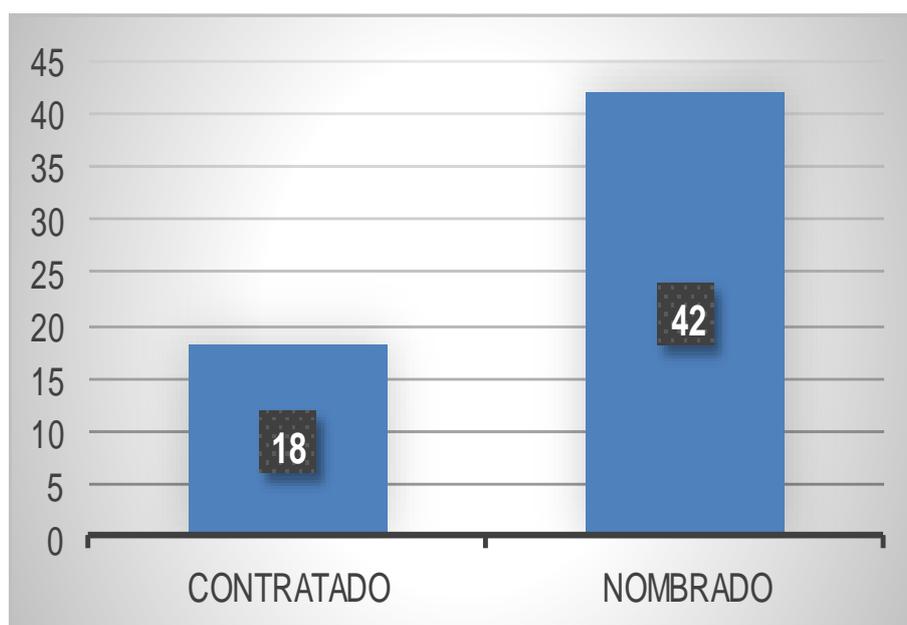
Figura 3. Distribución de la muestra según el tiempo de servicio

La tabla 19 muestra que el mayor grupo encuestado es el de más de 10 años de servicio con 51.7%, siendo el menor grupo entrevistado los que tienen menos de 1 año de tiempo de servicio con 8.3%.

Tabla 20

Características de la muestra según su condición laboral

Categoría	f	(%)
Contratado	18	30,0
Nombrado	42	70,0
Total	60	100,0

*Figura 4.* Distribución de la muestra según su condición laboral

La Tabla 20 que la mayor parte de los entrevistados pertenece a los que tienen la condición de nombrados con un 70%

Estadística Inferencial

A continuación, se muestra los resultados obtenidos después de la categorización de las respuestas de los cuestionarios, los rangos de niveles fueron descritos en los instrumentos de recolección de datos.

Variable 1: Estrés Laboral

Tabla 21

Nivel de Estrés Laboral

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	9	15.0
Medio	45	75.0
Bajo	6	10.0
Total	60	100.0

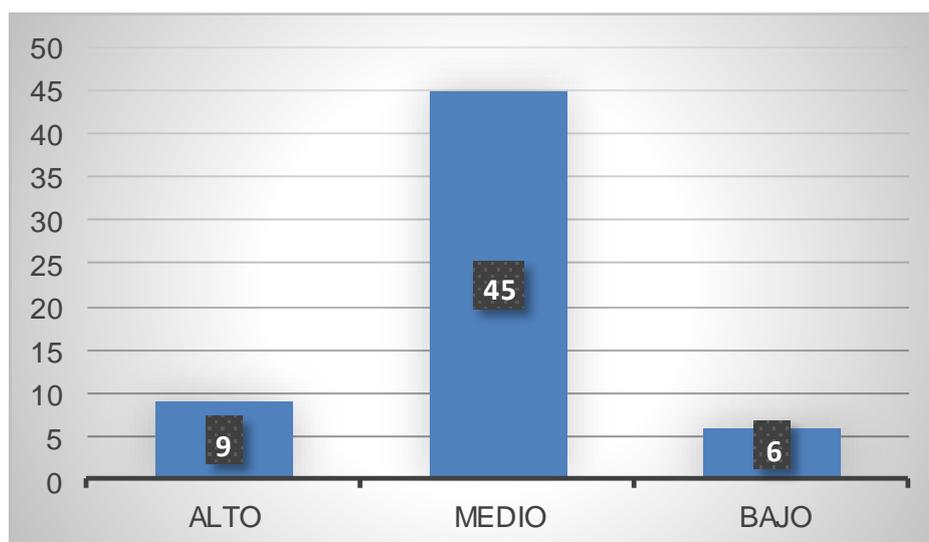


Figura 5. Variable 1 – Nivel de estrés laboral

La Tabla 21 muestra que el nivel medio de estrés laboral en general, es el de mayor índice de frecuencia con un 75% de incidencia final, le sigue un nivel alto de estrés laboral con un 15.0% frecuencia y por último un nivel bajo de estrés laboral con un 10.0% de frecuencia.

Tabla 22

Nivel de estrés en la dimensión 1: Cansancio emocional

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	40	66.6
bajo	10	16.7
Total	60	100.0

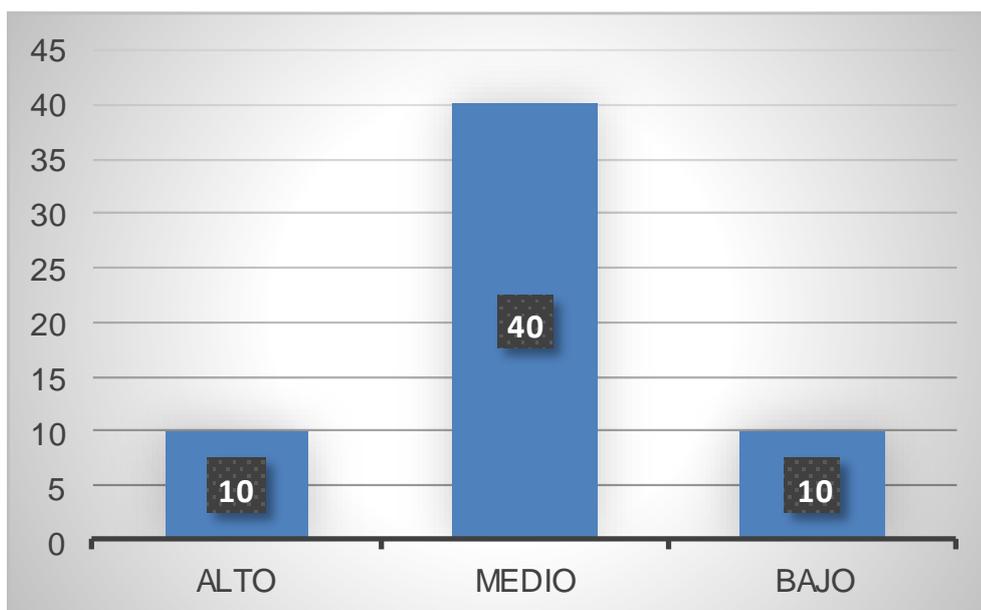


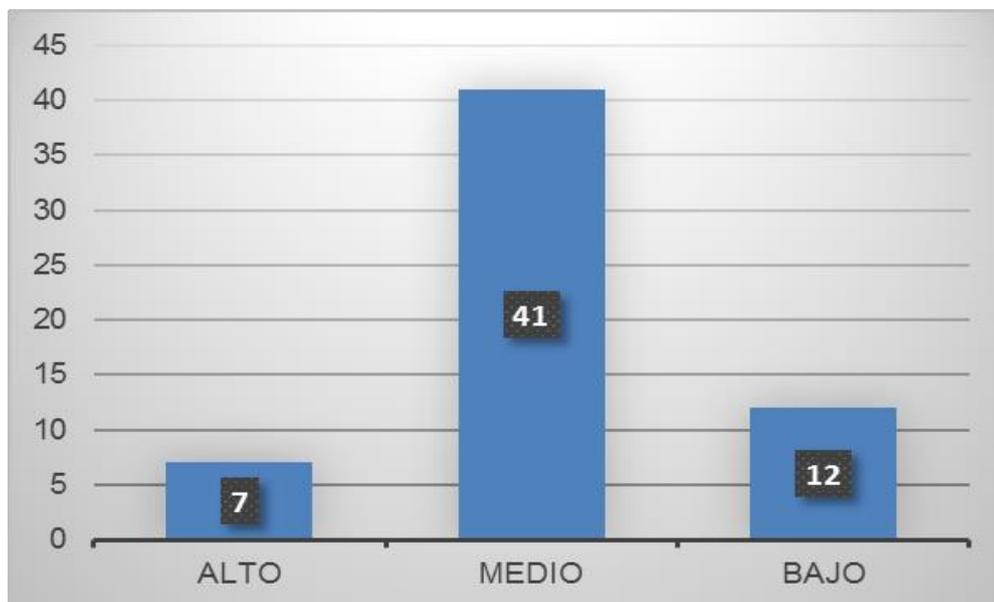
Figura 6. Nivel de estrés en la dimensión 1: Cansancio emocional

La Tabla 22 muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Cansancio Emocional, es el de mayor índice de frecuencia con un 66.6% de incidencia final, le sigue un nivel bajo y alto con un 16.7% frecuencia ambos.

Tabla 23

Nivel de Estrés en la Dimensión 2: Despersonalización

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	7	11.7
Medio	41	68.3
Bajo	12	20.0
Total	60	100.0

*Figura 7. Nivel de estrés en la dimensión 2: Despersonalización*

La Tabla 23 muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Despersonalización, es el de mayor índice de frecuencia con un 68.3% de incidencia final, le sigue un nivel bajo con 20.0% de frecuencia y por último un nivel alto con un 11.7% de frecuencia.

Tabla 24

Nivel de Estrés en la Dimensión 3: Realización Personal

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	8	13.3
Medio	45	75.0
bajo	7	11.7
Total	60	100.0

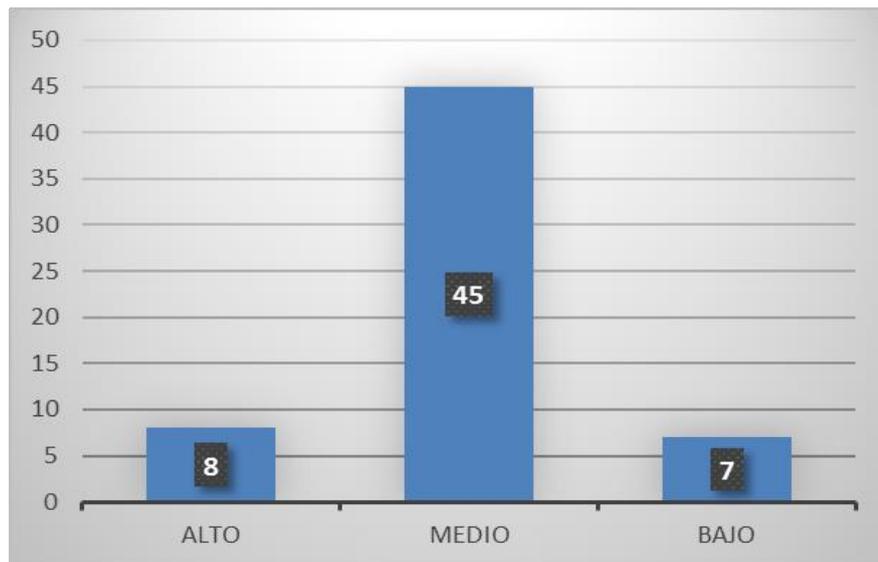


Figura 8. Nivel de estrés en la dimensión 3: Realización personal

La Tabla 24 muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Realización Personal, es el de mayor índice de frecuencia con un 75.0% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 13.3% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 11.7% de frecuencia.

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 25

Nivel de Desempeño Laboral

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	39	65.0
bajo	11	18.3
Total	60	100.0

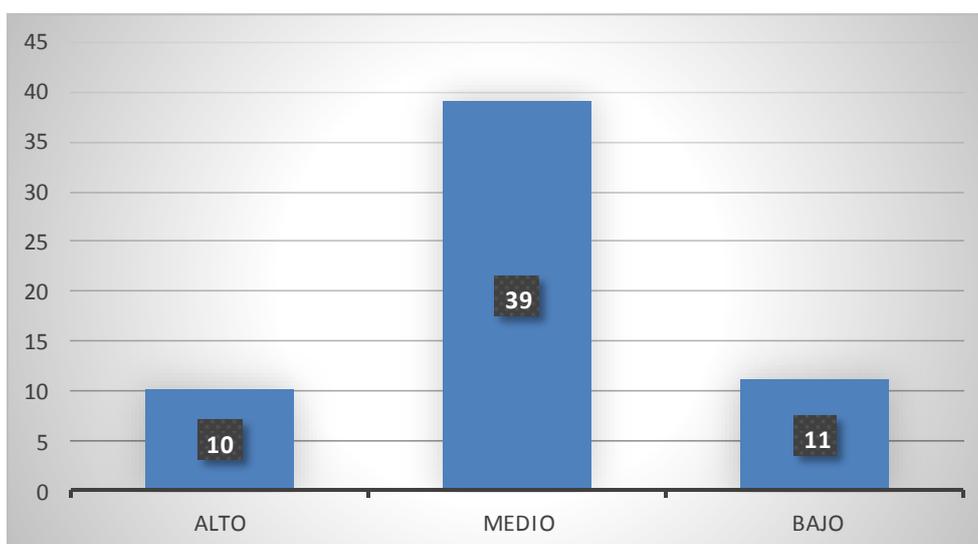


Figura 9. Variable 2 – Nivel de desempeño laboral

La Tabla 25 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en general, es el de mayor índice de frecuencia con un 65% de incidencia final, le sigue un nivel bajo de desempeño laboral con un 18.3% frecuencia y por último un nivel alto de desempeño laboral con un 16.7% de frecuencia.

Tabla 26

Nivel de desempeño laboral en la dimensión 1: Cumplimiento de metas

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	12	20.0
Medio	37	61.7
bajo	11	18.3
Total	60	100.0

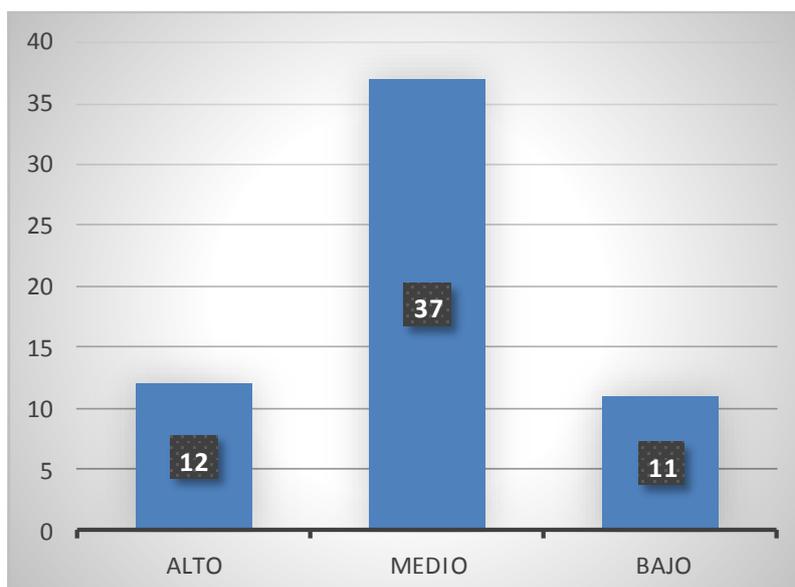


Figura 10. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 1: Cumplimiento de metas

La Tabla 26 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Cumplimiento de metas y objetivos, es el de mayor índice de frecuencia con un 61.7% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 20.0% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 18.3% de frecuencia.

Tabla 27

Nivel de desempeño laboral en la dimensión 2: Compromiso con la Institución

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	40	66.6
bajo	10	16.7
Total	60	100.0

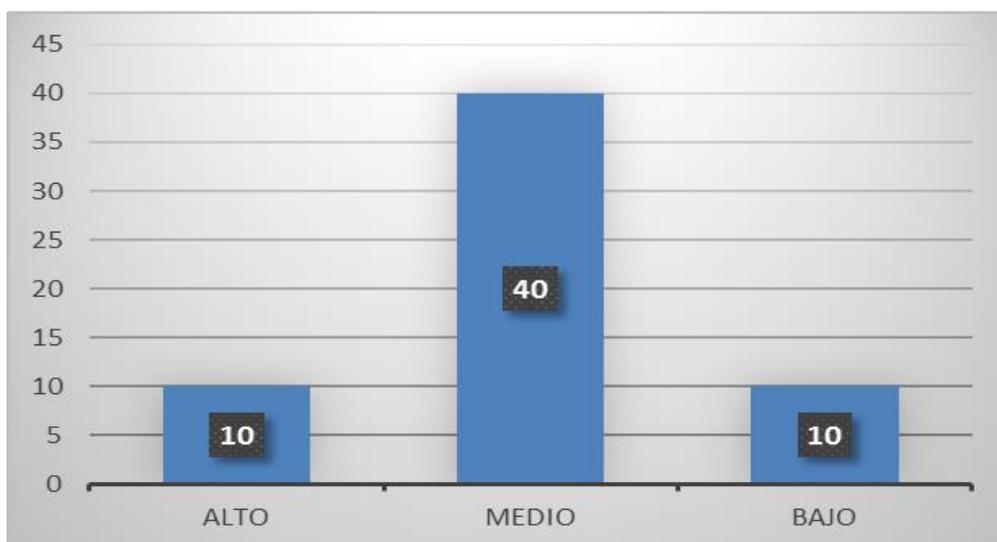


Figura 11. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 2: Compromiso con la Institución

La Tabla 27 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Compromiso con la Institución, es el de mayor índice de frecuencia con un 66.6% de incidencia final, le sigue un nivel bajo y alto con un 16.7% frecuencia ambos.

Tabla 28

Nivel de desempeño laboral en la dimensión 3: Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	9	15.0
Medio	43	71.7
bajo	8	13.3
Total	60	100.0

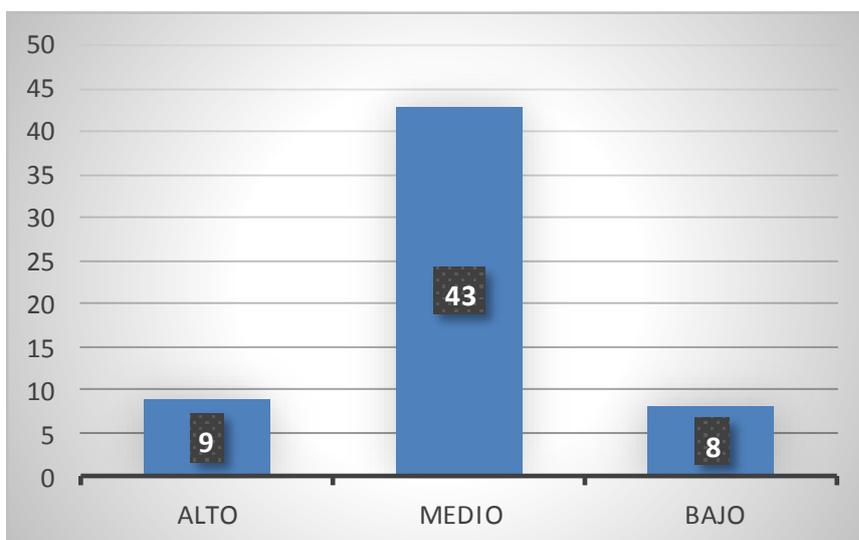


Figura 12. Nivel de desempeño laboral en la dimensión 3: Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional

La Tabla 28 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Satisfacción en el puesto y Crecimiento profesional, es el de mayor índice de frecuencia con un 71.7% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 15.0% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 13.3% de frecuencia.

3.2. Análisis por objetivos

Se planteará a continuación la relación de la variable de estrés laboral con cada una de las dimensiones de la variable desempeño laboral, esto nos permitirá luego de la prueba de correlación con la verificación del “Rho de Spearman” cuál es el grado de relación entre ellas y nos permitirá validar las hipótesis específicas planteadas inicialmente en el ítem 1.4.2

Coeficiente de correlación “Rho de Spearman”

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación, pero no independencia.

Relación entre el estrés laboral y la dimensión 1: Cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral.

Tabla 29

Relación del nivel de estrés y la dimensión 1: Cumplimiento de metas y objetivos

	Bajo Laboral	Desempeño Medio Laboral	Desempeño Alto Laboral
Estrés Bajo	2	2	2
Estrés Medio	3	32	10
Estrés Alto	6	3	0

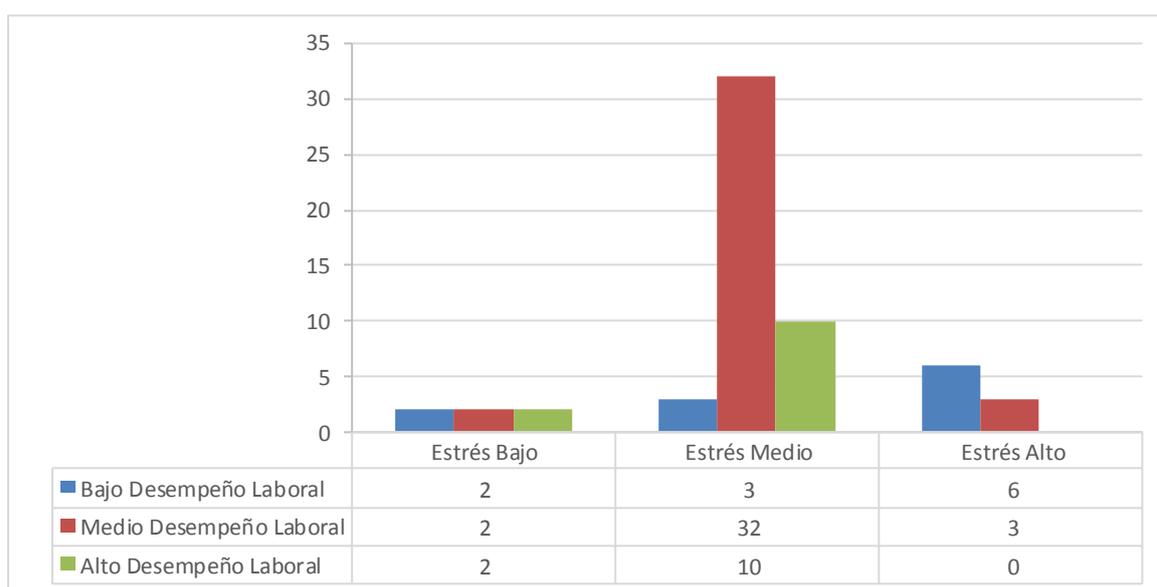


Figura 13 Relación entre el nivel de estrés laboral y el cumplimiento de metas y objetivos

La Tabla 29 muestra que, a altos niveles de estrés laboral, se registran los niveles más bajos de desempeño laboral en la dimensión de cumplimiento de metas y objetivos, lo que hace notar que existe una correlación inversa, verificándose esto con el nivel de estrés alto, donde ninguno de los individuos mostro un alto nivel de desempeño laboral en esta dimensión.

Prueba de correlación

Plantearemos las siguientes hipótesis para la correlación:

No hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de metas y objetivos. Hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de metas y objetivos.

Tabla 30

Prueba de correlación "Rho de Spearman" entre el nivel de estrés laboral y el cumplimiento de metas y objetivos

		Nivel de Estrés
Rho de Spearman	Nivel de Desempeño Laboral por Cumplimiento de metas	-0,335**
	Coefficiente de correlación	0,009
	Sig. (bilateral)	60
	N	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Analizando el valor de la significancia ($p=0.009<0.05$) se observa que el valor permite deducir que si hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y se afirma que: Si hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión cumplimiento de metas y objetivos. Así mismo podemos interpretar que por el Rho de Spearman existe una correlación media y negativa.

Relación entre el estrés laboral y la dimensión 2: Compromiso con la institución de la variable desempeño laboral.

Tabla 31

Relación del nivel de estrés y la dimensión 2: Compromiso con la institución

	Bajo Laboral	Desempeño Medio Laboral	Alto Laboral
Estrés Bajo	2	4	0
Estrés Medio	3	32	10
Estrés Alto	5	4	0

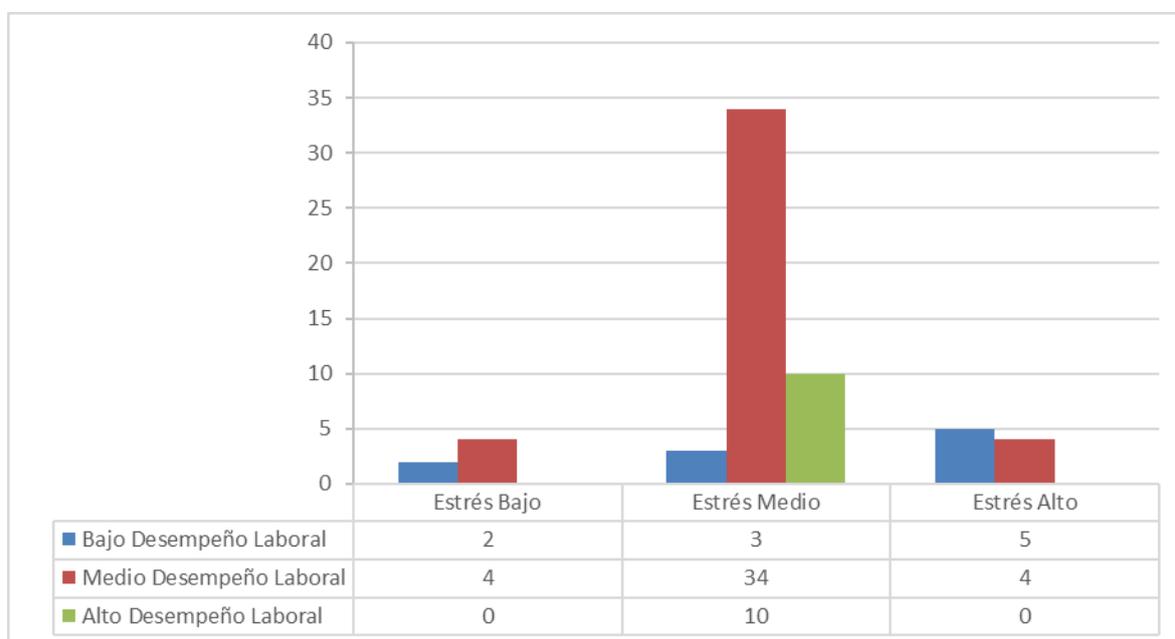


Figura 14. Relación entre el nivel de estrés laboral y el compromiso con la institución

La Tabla 31 muestra que, a altos niveles de estrés laboral, se registran los niveles más bajos de desempeño laboral en la dimensión de compromiso institucional, lo que hace notar que existe una correlación inversa, verificándose esto con el nivel de estrés alto, donde ninguno de los individuos mostro un alto nivel de desempeño laboral en esta dimensión.

Prueba de correlación

Plantearemos las siguientes hipótesis para la correlación:

No hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión de compromiso con la institución.

Hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión de compromiso con la institución.

Tabla 32

Prueba de correlación "Rho de Spearman" entre el nivel de estrés laboral y el compromiso con la institución

				Nivel de Estrés
Rho de Spearman	Nivel de Desempeño Laboral Compromiso con la Institución	de por con	Coeficiente de correlación	-0,185
			Sig. (bilateral)	0,157
			N	60

Se observó que el valor de la significancia de los datos fue mayor al nivel propuesto ($p=0,157 > 0.05$) por lo que no hay evidencia fehaciente para rechazar la hipótesis nula y se afirma que: es posible que no exista una relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión compromiso con la institución. Así mismo podemos interpretar que por el Rho de Spearman existe una correlación baja y negativa, esto se comprueba al observar lo niveles medios de estrés y desempeño, los cuales presentan ambas las mayores frecuencias.

Relación entre el estrés laboral y la dimensión 3: Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.

Tabla 33

Relación de nivel de estrés y la dimensión 3: Satisfacción en el puesto

	Bajo Desempeño Laboral	Medio Desempeño Laboral	Alto Desempeño Laboral
Estrés Bajo	1	3	2
Estrés Medio	1	38	6
Estrés Alto	6	2	1

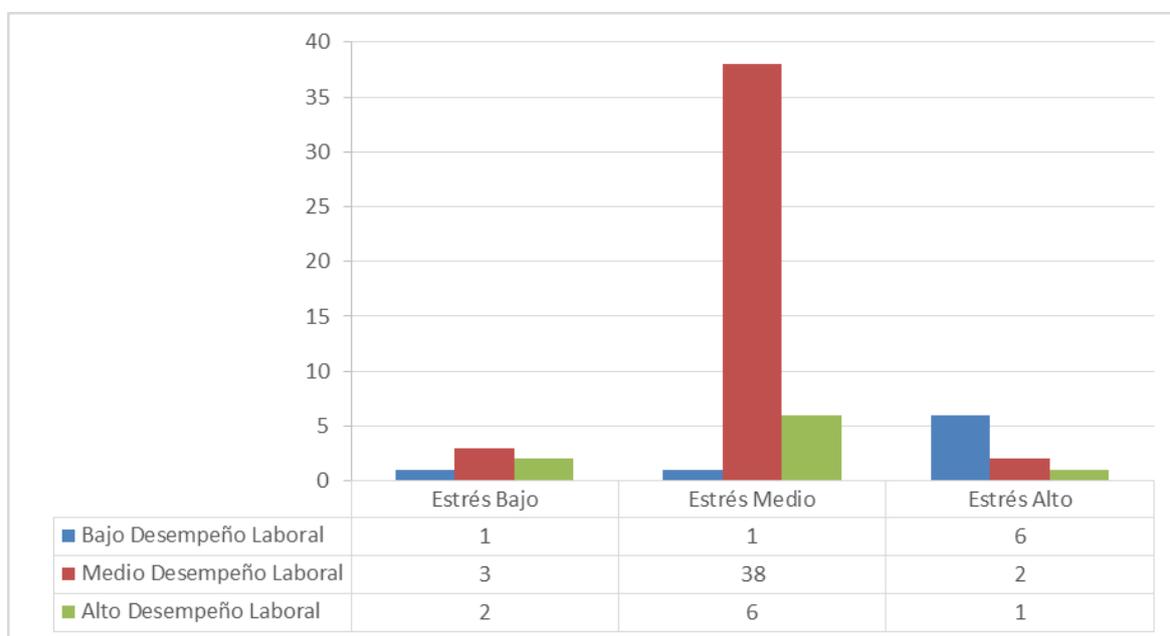


Figura 15. Relación entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el puesto

La Tabla 33 muestra que, a altos niveles de estrés laboral, se registran los niveles más bajos de desempeño laboral en la dimensión de satisfacción con el puesto y crecimiento profesional, lo que hace notar que existe una correlación inversa, verificándose esto con el nivel de estrés alto, donde solo 1 de los individuos mostro un alto nivel de desempeño laboral en esta dimensión.

Prueba de correlación

Plantearemos las siguientes hipótesis para la correlación:

No hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.

Hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión satisfacción en el puesto y crecimiento profesional.

Tabla 34

Prueba de correlación "Rho de Spearman" entre el nivel de estrés laboral y la satisfacción en el puesto

		Nivel de Estrés
Rho de Spearman	Nivel de Desempeño Laboral por Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	-0,385**
	de	0,002
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	60
	N	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se observó que el valor de la significancia de los datos fue menor al nivel propuesto ($p=0.002 < 0.05$) por lo que si hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y se afirma que: Si hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión satisfacción con el puesto y crecimiento profesional. Así mismo podemos interpretar que por el Rho de Spearman existe una correlación media y negativa.

IV. Discusión

Las relaciones laborales a nivel mundial, sugieren un cambio constante en el hecho social del trabajo con repercusiones importantes en el estilo de vida de las personas, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, que imponen al individuo su adaptación al agitado mundo moderno. De allí, que uno de los grandes problemas relacionados a la salud en el siglo XXI, es el estrés, que perjudica al trabajador y a la organización. Es por ello, que organismos internacionales se han dado a la tarea de promover ambientes saludables, seguros, donde el bienestar del trabajador es fundamental como también lo es la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas.

Las enfermedades ocupacionales relacionadas a factores psicosociales, pueden aparecer en cualquier sector productivo, con mayor probabilidad de ocurrencia en el sector servicios, por ser gran generador de empleo, con formas de contratación, externalización, que aumenta la complejidad de las relaciones de trabajo así lo señala el Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. El Núcleo Universitario Público objeto de investigación se inserta en este sector productivo, es por ello que cuando el trabajador comienza a manifestar una serie de cambios de estados de ánimo, ausencias laborales, y quebrantos de salud repetitivos, representa una señal de alerta, que merece atención, ya que esto incide de forma directa en su desempeño y esto a su vez, en la productividad de la institución.

El estrés es uno de los grandes problemas relacionados con la salud en el siglo XXI, perjudica tanto a los trabajadores como a la economía de las organizaciones, así lo señala una encuesta realizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo, afectando a más de 40 millones de personas en la Unión Europea. Es por ello, la necesidad de determinar qué agentes estresores están presentes en el medio ambiente de trabajo que permitan detectarlos a tiempo para tomar medidas correctivas y así minimizar los efectos en la salud y en el desempeño laboral. Los efectos negativos del estrés sobre la salud afectando a diferentes ámbitos del funcionamiento del individuo algunos de los más estudiados específicamente han sido los trastornos musculoesqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos,

mentales y el consumo de sustancias. De allí la importancia de estudiar los factores de riesgo psicosocial que son los que propician la aparición del estrés.

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica rápidos cambios sociales, económicos y políticos y todo ello afecta al normal desenvolvimiento del personal de los servicios de salud. El interés por el estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido características que lo han hecho colocarse como un problema hacia la salud.

Expertos en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen de estrés quizá como resultado de la influencia que la tecnología ha tenido sobre el medio en que se labora, en que se vive, cambios ambientales y sociales, que son difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida.

Esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño. Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la institución y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, 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.

Por ello, el clima organizacional de una institución se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la institución, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra. Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio

sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas.

Entendemos que el bienestar psicológico no es simplemente la ausencia de malestar o desgaste, sino que se constituye en una disposición relativamente estable a juzgar la vida en términos favorables (Casullo, 2002). El bienestar psicológico constituye, pues, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Se pretende lograr con este trabajo, que ciertas condiciones dignas y mínimas de trabajo, se den en las organizaciones para lograr rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, libre de estrés. En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo. Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación: Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del Departamento de Recursos Humanos en el Trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por la institución. Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean.

El entrenamiento para Chiavenato (2000) es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir institución y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. En la investigación se estudiaron dos variables que fueron Estrés y Desempeño laboral en donde se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del HN Hipólito Unánue (HNHU).

Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores del HNHU en donde el resultado según la correlación correspondiente muestra que los colaboradores dentro de la institución se ven afectados por el estrés manejado dentro del ámbito laboral. García (2009) los cuales hacen referencia al estrés como un componente situacional, donde el primer lugar es el nivel de estrés laboral depende de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.

El nivel de estrés que se experimenta depende de manera decisiva de los recursos psicológicos de los disponibles para hacerle frente. Otro factor también es la inestabilidad temporal en donde el nivel de estrés laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo. Para finalizar la dimensionalidad deseada por esta perspectiva se entiende como un estado al que se está sometido en cada momento como un todo, la posición en donde se sitúa cada persona en esa dimensión se encuentra sometida a diferencias individuales y variaría a lo largo del tiempo. También se estableció el nivel de estrés de los colaboradores del HNHU. en donde la tabla de resultados descriptivos de la prueba AE en las escalas G y S demuestra un nivel de confiabilidad de 5.00 en donde se interpreta que fue aplicada verídicamente y los datos de la misma ayudan a describir la situación donde se encuentran los colaboradores de la institución. La media fue de 21.1 y 28.1 y está encima de los valores predeterminados por los baremos de la prueba estandarizada y señala los índices de estrés manejados por los colaboradores son elevados, esto es debido a las presiones que tienen dentro de la institución, las exigencias de parte de los jefes.

Cuando los colaboradores de la institución se encuentran obligados a cumplir con metas mensuales, esto genera en ellos estrés al no lograr alcanzarlos su economía se ve afectada e incluso hasta su trabajo como tal por lo tanto se debe de tener en cuenta como es el trabajo realizado en la institución y la importancia que este tiene se puede hacer notar cómo afecta el estrés no solamente al trabajador sino a todo su entorno, los resultados se les exigen a todos, y es en este punto donde se abarca también el tema de incentivos como lo menciona Dessler (2010), en donde los problemas de incentivos monetarios es uno de los mayores generadores de estrés donde se trabaja en base a un presupuesto o meta y si no se alcanza lo deseado puede que se sientan amenazados.

Se evaluó el nivel de desempeño de los colaboradores del HNHU. en donde se aplicó una evaluación de desempeño de selección forzada como menciona Chiavenato (2000) desde el momento cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en termino de costo y beneficio. Tampoco son recientes los sistemas formales de este tipo de evaluaciones. Cuando se establecen recompensas o pago de comisiones por el trabajo realizado a los colaboradores es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas sean las esperadas; la calificación, aunque pueda brindarse de manera grupal el punto más específico se realiza de forma individual, esto ayuda a la institución a percibir las habilidades y aptitudes que tiene sus empleados.

Para esto se logran observar los resultados en las figuras correspondientes donde se encuentran ubicados todos los colaboradores de la institución para lo cual determino una correlación media y negativa, también es compleja por la diversidad de empleados existentes dentro de la institución como distintas clases sociales, sexos, edades, niveles académicos y puestos de trabajo, en este punto cabe notar las exigencias de tareas es distinta entre cada una de las áreas. Estos resultados reflejan un mal desempeño de parte de los trabajadores y evidentemente afecta la productividad de la institución.

Para la dimensión 1 cumplimiento de metas y objetivos, se encuentra en la Figura 13 una correlación media, la mayoría se encuentran debajo de la media en donde el desempeño también es bajo, aunque el estrés en este punto no es el que genera estos resultados como se mencionó con anterioridad en este departamento no existe estrés, esto el bajo rendimiento de los colaboradores es otros, pero esto también afecta a la institución.

En la Figura 14 se ubicó la dimensión 2, compromiso con la institución se observó que existe una línea de regresión baja y negativa y compleja por las diferentes clases sociales, personalidades y niveles de escolaridad obtenidos dentro del mismo, en estos resultados se vio un mal desempeño de los colaboradores porque al igual que los administrativos la mayoría se encuentra por debajo de la media, aunque los factores del afectante del rendimiento son otros menos el estrés porque en este equipo de trabajo los niveles de estrés son bajos, es necesario entonces verificar cuales son las causas generadas en esta situación.

Por último en la Figura 15 está ubicada la dimensión de satisfacción en el puesto y crecimiento profesional en donde se observó una línea de regresión media y negativa debido a la diversidad de empleados que están dentro de esta área, el desempeño notoriamente es bajo y en este caso son los altos índices de estrés manejados por los colaboradores, ellos están sujetos a metas mensuales y al no llegar a cumplirlas su rendimiento dentro del trabajo se ve afectado significativamente y en donde se toma en cuenta que la mayor parte de los colaboradores de la institución están situados en este equipo de trabajo, la institución como tal también baja sus niveles de productividad. Así como establece Chiavenato (2000) el desempeño actúa positivamente en el clima laboral, en la medida en la cual se gestione adecuadamente; en este orden de cosas, un sistema de desempeño adecuado afecta a todas las variables del clima, mejorándolo en términos de eficacia institucional. En las evaluaciones realizadas la mayor parte de los colaboradores se encuentran debajo de la media, lo cual se menciona el desempeño de los colaboradores no se producen los resultados que la institución desea, y divididos en departamentos los mecánicos tiene una

medida de dispersión amplia debajo de la media, ventas se encuentra dividido a un igual número debajo y arriba de la media, los cuales son los resultados con más grandes medidas de dispersión y por último los administrativos se encuentran muy debajo de la media. Con tales resultados es importante hacer notar que la evaluación de desempeño ha otorgado resultados acertados donde se observó también el comportamiento manifestado por ellos cuando se presentan a trabajar y los ánimos con al realizar sus tareas, es aquí donde se basa la falta de cumplimiento de metas en donde Sanchez (2011) mencionan que en el momento de establecerse una evaluación de desempeño y estas nos proporcione resultados claros sobre el cumplimiento de metas, es donde se puede analizar mejor como camina la institución. Por tal razón es necesario establecer una planeación específica, en la cual los resultados obtenidos puedan ser los esperados, y otorguen realmente un desempeño cuantificable para el empleado, el gerente y la institución.

Es importante hacer mención de Dessler (2010) donde señalan que la productividad es la creación general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios para generar esa actividad. Cada institución busca siempre ser innovadora para competir con el mundo globalizado de hoy en día. Al hablar de este tema se hace referencia directamente al tipo de trabajo que realizaran los colaboradores de la institución, esta es una mezcla de eficiencia y eficacia lo cual reduce costos para la organización y se aprovecha aún más el tiempo de la elaboración de producto. Por lo tanto, se verifico las consecuencias generadas del estrés en el desempeño laboral a nivel de institución en donde los resultados obtenidos de correlación de administrativos muestran que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral porque el trabajo de ellos genera presión al ser esta su tarea de mucha presión en la salud, además los salarios fijos soni otro factor amenazante en su trabajo.

Se ve que si hay influencia del estrés en el desempeño laboral, en este caso los colaboradores que trabajan en esta área si deben de cumplir con metas y por lo tanto en ellos se genera estrés cuando no logran alcanzarlas en donde también sus salarios se ven afectados, esto genera una respuesta en el mal desempeño

en sus tareas, al tomar en cuenta a este departamento donde se encuentran ubicados la mayor parte de colaboradores de la institución. Por lo tanto, cabe mencionar (Robbins 2004) que en el momento de haber exigencia de la institución esta es seria y se basa en el cumplimiento de tareas e incluso las metas fijadas en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el desempeño al no realizar lo asignado corre el riesgo de abandonar la institución por no cumplir con los parámetros designados.

Stavroula (2004) mencionan que hay varias situaciones por las cuales el estrés afecta significativamente en el desempeño y productividad de los colaboradores siendo estas: Las condiciones de trabajo en donde los trabajadores velan por sus propios intereses, lo cual ha generado que se unan en pequeños grupos, para enfrentar los problemas laborales. Lo cual se demuestra en la Figura 13, con una línea de regresión negativa.

Tal como se ha expuesto al definir el concepto de estrés, pese a la importancia de las diferencias individuales, se han identificado numerosos aspectos de las condiciones de trabajo que general estrés laboral. Uno de los factores más relevantes es la presión ejercida, las llamadas constantes de atención y el temor a la pérdida de trabajo en donde se toma en cuenta las responsabilidades familiares de los colaboradores.

Partiendo por las proporciones de estrés encontradas en los profesionales técnicos de enfermería del departamento de emergencia del HN Hipólito Unanue ellas no revelaron niveles altos, teniendo una amplia mayoría de regular con tendencia a bajo nivel de estrés (Ver tabla 21). Por otro lado, también se observó que, respecto al nivel de desempeño laboral, el 65% se ubicó en el nivel medio (Ver tabla 25). Sin embargo, este dato es contradictorio a la realidad observada. Es probable que quizás algunas interrogantes del instrumento fueron mal interpretadas o contestadas ligeramente. En todo caso sería interesante tratar solamente este tema como parte de una investigación posterior, ampliando características como presión temporal, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un

cuidado de calidad al paciente. Estos resultados indudablemente pudieron ser los causantes de la significancia del contraste entre estas variables, en donde el p valor fue insuficiente para determinar una relación entre las variables. Este resultado resulta importante ya que, si bien no fue el esperado por la investigadora, no deja de mostrar evidencia que muy probablemente la carga laboral no sea la detonante para que se desencadene el problema del estrés en estos profesionales, tal como también lo insinuó Escandón (2015) en su investigación.

En contraste al resultado general, en el análisis del nivel de estrés laboral y su correlación con la dimensión 1 del desempeño laboral sobre el cumplimiento de metas y objetivos, se observó un contraste significativo ($p=0.009<0.05$, Ver tabla 30) lo que permite afirmar que los factores relacionados con la presión y la exigencia, podrían tener relevancia en la manifestación del estrés laboral en este grupo humano, tal como también lo documenta Díaz (2013). Al respecto se hace necesario profundizar en este tema, pudiendo tomarlo como una unidad y ampliando el análisis de los factores internos del mismo, adoptando sus indicadores como dimensiones y relacionarlo con otra variable adicional, como por ejemplo el desempeño laboral, medido en términos de eficiencia y eficacia.

En el análisis en el análisis del nivel de estrés laboral y su correlación con la dimensión 2 compromiso con la institución, Se observó que el valor de la significancia de los datos fue mayor al nivel propuesto ($p=0,157>0.05$) por lo que no hay evidencia fehaciente para rechazar la hipótesis nula y se afirma que: es posible que no exista una relación entre estrés laboral y el variable desempeño laboral en su dimensión compromiso con la institución. Al respecto, Díaz (2013) opinan lo contrario a lo observado, por lo que quedaría dudas respecto a este resultado, pudiendo ser también tratado posteriormente como parte de otra investigación, quizás en otro establecimiento con características similares con la finalidad de verificar la validez del constructo utilizado en la toma de datos de esta tesis.

En el análisis en el análisis del nivel de estrés laboral y su correlación con la dimensión 3 satisfacción en el puesto y crecimiento profesional, se encontró también Se observó que el valor de la significancia de los datos fue menor al nivel propuesto ($p=0.002<0.05$) por lo que si hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y se afirma que: Si hay relación entre estrés laboral y la variable desempeño laboral en su dimensión satisfacción con el puesto y crecimiento profesional (ver Tabla 34), teniendo en cuenta que Díaz (2013) también encontró que a pesar que el ambiente y la organización fueron las variables a las que se hizo alusión con mayor frecuencia señalándolas como fuentes de dificultad, no fueron determinantes en la manifestación de los signos de estrés laboral y también lo señala Escandón (2015) en sus conclusiones. Ante esta controversia se acude a la realidad y se encuentra que hay muchos elementos tangibles dentro del departamento de emergencia que favorecen el trabajo de los y las técnicos de enfermería. Situación que probablemente no se da en otros contextos con la misma misión asistencial. Estos resultados respaldan los estudios realizados por Comín (2013) donde en su trabajo concluye que el estrés laboral es causante de diversas anomalías en el trabajo, como lo es en el cumplimiento de metas y objetivos, lo cual concuerda con nuestra primera hipótesis, donde se menciona que existe una correlación media e inversa. En el caso del ámbito nacional, los valores y resultados de la presente investigación son de igual manera corroborados con los resultados de Díaz, (2013) en su tesis “estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital II – 2 Tarapoto”.

El análisis estadístico del estrés laboral y su relación con las tres dimensiones valoradas del desempeño laboral muestra que existe una correlación negativa entre ambas variables, es decir que mientras la variable estrés laboral se hace más grande, las dimensiones que miden el desempeño laboral hace que la variable total pierda valor, es decir disminuya en sus indicadores, siendo esto un motivo de preocupación para la institución la cual deberá implementar medidas correctivas y de mejora como se mencionará en el ítem siguiente.

V. Conclusiones

Luego de las investigaciones efectuadas y apoyado en el trabajo de campo podemos concluir que el estrés laboral es una de las causas del bajo desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, después de evaluar cada una de las dimensiones y contrastarlas con las hipótesis, apoyados en métodos estadísticos, se puede concluir:

Estrés laboral

Primero. Que en la variable estrés laboral, un 75% alcanzó el nivel medio en estrés, seguido de un 10% a un nivel bajo y 15% a un nivel alto, lo que hace necesario trabajar con el personal técnico motivo del estudio, a fin de revertir la presencia del estrés laboral en el nivel alto.

Segundo. De las 3 dimensiones que se usaron para medir el nivel de estrés laboral, las dimensiones 1 y 2 (Cansancio Emocional y Despersonalización) muestran niveles medios de esta variable con 66.6% y 68.3% respectivamente.

Tercero. La dimensión con la menor frecuencia de nivel alto de estrés laboral es la de Despersonalización con 11.7%, esto puede indicar que la despersonalización (falta de atención, carencia de empatía, etc.) no influyen demasiado en el nivel general de estrés laboral en el personal motivo de este estudio.

Cuarto. La dimensión con la mayor frecuencia de nivel bajo de estrés laboral es la de Realización Personal también 11.7%, esto puede indicar que es independiente la formación del personal con su nivel de estrés laboral, debido a que muchos de ellos ven su realización personal fuera del ámbito de la institución.

Desempeño laboral

Primero. En la variable desempeño laboral el que mayor frecuencia reporta con un 65%, los niveles finales alto y bajo son parecidos (16.7% y 18.3%) lo que estadísticamente es esperable en una prueba de campo de este tipo.

Segundo. Estadísticamente los niveles de desempeño laboral alto y bajo en las 3 dimensiones evaluadas son los esperados, y ambos son cercanos entre sí con una variación mínima porcentual (+/- 1.7%) y en el caso de compromiso con la institución con una igualdad en el 16.7%, esto hace que no exista mayor diferencia en entre los niveles medios de desempeño y sus extremos alto y bajo.

Tercero. Por ultimo en cuanto a las correlaciones entre el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral, podemos observar que hay una relación negativa y moderada, esto quiere decir que existe una relación inversa entre ambas variables, mientras más estrés laboral exista, menor será el grado de desempeño laboral, ahora si bien es cierto el estrés laboral y su correlación con las dimensiones cumplimiento de metas y satisfacción con el puesto (dimensiones 1 y 3 respectivamente) tienen un nivel de significancia bajo, la otra dimensión (dimensión 2 compromiso con la institución) tiene un nivel mayor (0,157) lo que indica que debería tener más estudio ya que no es del todo seguro su extensión a mayores dimensiones de aplicación, todo ello en conjunto otorga a la influencia del estrés y el desempeño laboral una relación moderada e inversa casi lineal, es decir, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral.

VI. Recomendaciones

Primero. El personal auxiliar está sometido a altos niveles de estrés debido muchas veces al trabajo monótono y el bajo reconocimiento de la labor que realiza, es por ello que se debería implementar un plan de desarrollo personal, capacitaciones e interacciones con diversos departamentos, esto con el fin de alterar el ambiente provocador del estrés laboral y disminuir sus índices.

Segundo. Se debe desarrollar programas de entrenamiento, motivación y concientización con el personal a fin de poder interiorizar en ellos el apego al servicio donde desarrollan su labor y por ende con la institución que los alberga, ello traerá como consecuencia que las metas y objetivos propuestos puedan cumplirse.

Tercero. Se debe de promocionar al personal que a pesar de todos los inconvenientes surgidos lograr cumplir con sus metas y demostrar de manera eficiente que su labor es un buen aporte a la institución.

Cuarto. Por último, deberá trabajarse junto con el departamento de Psicología programas de relajación y de distracción de manera tal que el nivel de estrés disminuya en el personal motivo del estudio, pudiendo ser esto extensivo a todas los profesionales que están sometidos a estrés.

VII. Referencias

- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. Mexico: traducción José Real Gutierrez.
- Castillo, Torres, Ahumada, & Cardenas. (2014). *Estrés laboral en enfermería y factores asociados*. Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Cervo, A. L., & Bervian, P. A. (2000). *Metodología Científica*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil : Instituto Chiavenato de Educación.
- Comín Anadón, E., de la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. Madrid: MAZ.
- De Souza, Costa, Hoffmeister, & Souza. (2011). *Estrés en el trabajo de enfermería en hospital de emergencia: análisis usando la escala Job Stress*. Porto Alegre-RS, Brasil: Latino-Am enfermagem.
- Dessler, G., & Varela, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos - Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson.
- Diaz Reateguá, I. d., & Gaviria Torres, K. J. (2013). *Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Escandón Cueva, C. (2015). *Nivel de Estrés y Carga Laboral en Enfermeras de la UCI Neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Garcia, Méndez, Vindel, & Romero. (2009). *Como combatir el estrés laboral*. Madrid: Editorial y Producción Arteamina, S.L.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. Mexico: Universidad Rafael Landivar.
- González, G. (2012). *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud*. Mexico: Universidad autónoma metropolitana.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting psychologist press.
- Montero Granthon, G. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle.
- Moreno, B., Coral, O., & Aragoneses, A. (2012). El "Burnout" una forma específica de estrés laboral. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*, 271-284.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El Desempeño Laboral en el departamento de Mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 489.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. En L. Stavroula, A. Griffiths, & T. Cox, *La organización del trabajo y el estrés* (pág. 3). Nottingham: Universidad de Nottingham.
- Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción laboral*. Lima: PUCP.

Anexos



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés Laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016

Bach. Chacón Gallardo, Lilibiana Marleni

Resumen

La presente investigación se elabora en la población de los profesionales técnicos de enfermería del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue, se tomó una muestra representativa de 60 personas, sobre las cuales se aplicaron dos cuestionarios con preguntas elaboradas bajo referencias de autores conocidos, El planteamiento general del problema es: ¿Cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

La metodología para la investigación fue el método Hipotético-Deductivo, el cual es el procedimiento que sigue todo investigador para hacer de su investigación una práctica científica. El diseño fue no experimental, transversal descriptivo. La población fue de 60 técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, no hubo muestra debido a que la población es pequeña.

Respecto a la confiabilidad para medir la consistencia interna del instrumento que va a medir la variable estrés laboral, se halló el “Alfa de Cronbach” con el software SPSS, con un valor de 0,784, lo que indica que el instrumento es confiable. El Instrumentos para la recolección de datos sobre el estrés Laboral se utilizó el Inventario de Maslach, (cuestionario Maslach de 1986), respecto al desempeño Laboral – Método de lista de verificación (Idalberto Chiavenato, 2007). Finalmente la conclusión respecto a la Estrés laboral, es que en la variable estrés laboral, un 75% alcanzó el nivel medio en estrés, seguido de un 10% a un nivel bajo y 15% a un nivel alto, lo que hace necesario trabajar con el personal técnico motivo del estudio, a fin de revertir la presencia del estrés laboral en el nivel alto.

Asimismo, de las 3 dimensiones que se usaron para medir el nivel de estrés laboral, las dimensiones 1 y 2 (Cansancio Emocional y Despersonalización) muestran niveles medios de esta variable con 66.6% y 68.3% respectivamente. Sobre el Desempeño laboral, en la variable desempeño laboral el que mayor

frecuencia reporta con un 65%, los niveles finales alto y bajo son parecidos (16.7% y 18.3%) lo que estadísticamente es esperable en una prueba de campo de este tipo. Asimismo, estadísticamente los niveles de desempeño laboral alto y bajo en las 3 dimensiones evaluadas son los esperados, y ambos son cercanos entre sí con una variación mínima porcentual (+/- 1.7%) y en el caso de compromiso con la institución con una igualdad en el 16.7%, esto hace que no exista mayor diferencia en entre los niveles medios de desempeño y sus extremos alto y bajo.

Palabra Clave: Estrés Laboral, Desempeño Laboral, Técnico en enfermería.

Abstract

This research is elaborated in the population of the technical nurses of the emergency service of the hospital Hipólito Unanue, took a representative sample of 60 people, on which two questionnaires were applied with questions Elaborated under references of known authors, these questionnaires allowed to obtain the data necessary to elaborate the statistical analysis that allowed to elaborate the tables, tables and conclusions of this investigation. The general exposition of the problem is: What is the relation that has the labor stress with the performance of the technical personnel of emergency infirmary of the National Hospital Hipólito Unanue?

The methodology for the research was the Hypothetical-Deductive method, which is the procedure that every researcher follows to make of his research a scientific practice. The design was non-experimental, transverse descriptive. The population was 60 nursing technicians from the National Hospital Hipólito Unanue, there was no sample because the population is small.

Regarding the reliability to measure the internal consistency of the instrument that will measure the labor stress variable, the "Cronbach's Alpha" was found with SPSS software, with a value of 0.784, which indicates that the instrument is reliable. The Maslach Inventory, (Maslach questionnaire, 1986), was used for labor data collection on labor stress - a checklist method (Idalberto Chiavenato, 2007). Finally, the conclusion regarding Work Stress is that in the variable labor stress, 75% reached the average stress level, followed by 10% at a low level and 15% at a high level, which makes it necessary to work with the technical staff reason for the study, in order to reverse the presence of work stress at the high level. Also, of the 3 dimensions used to measure the level of work stress, dimensions 1 and 2 (Emotional Fatigue and Depersonalization) show average levels of this variable with 66.6% and 68.3%, respectively. Regarding labor performance, in the labor performance variable the highest frequency reported with 65%, the final high and low levels are similar (16.7% and 18.3%), which is statistically expected in a field test of this type. Likewise, statistically, the levels of high and low job performance in the 3 dimensions evaluated are the expected ones, and both are close to each other with a minimum percentage variation (+/- 1.7%) and in the case of commitment with the institution with an equality in 16.7%,

this makes that there is no greater difference between the average levels of performance and its high and low extremes.

Key Word: Job Stress, Job Performance, Nursing Technician.

Introducción

En un mundo globalizado, agitado y complejo, uno de los factores que repercute en el rendimiento laboral del ser humano es el estrés, este es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida son muy exigentes; las personas pueden sentir ansiedad y tensión y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón y demás órganos.

El estrés laboral se manifiesta en nuestra vida diaria y puede considerarse como el “malestar de nuestra civilización” por lo que es una preocupación creciente en los países en desarrollo, pues estas situaciones adversas pueden ser negativas para la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y por ende para la productividad, costos y efectividad de la institución para la cual labora.

Antecedentes de la Población

Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas, otros (2014), de la Universidad del Norte, Colombia, en su tesis sobre Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Esta investigación tuvo como objetivo, Determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Los resultados pudieron determinar en el género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la institución por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. En esta investigación se pudo concluir que la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación. Según Torres D. (2015), de la PUCP, en la tesis sobre Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública. Para la investigación se aplicaron dos instrumentos de medición: Escala SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana y la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra total de 100 enfermeras de dos hospitales de Lima Metropolitana, con un rango de edad de 22 a 61 años. La investigadora pudo determinar en su investigación que las enfermeras de los hospitales públicos tienen un nivel de Satisfacción Laboral promedio bajo, cuyas dimensiones con menor puntuación son: Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo. Esta investigación también pudo demostrar que las enfermeras presentan un grado promedio bajo de Estrés Ocupacional, siendo el componente Superiores y Recursos el que obtiene un mayor puntaje. Se pudo concluir en esta investigación que existe una correlación inversamente proporcional moderada entre el nivel total de Satisfacción Laboral y el de Estrés Ocupacional.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Variable 1: Estrés Laboral

Definición

Según menciona Escandón (2015) el estrés laboral “(...) se inicia cuando el ser humano no logra un adecuado nivel de adaptación o también cuando hay problemas de tipo psicológico o axiológico. Es decir: no hubo una relación armónica entre los factores que producen el estrés y la forma de cómo deberían enfrentarse esos factores (...)” (pág. 25).

Causas del estrés laboral

Stavroula, Griffiths, y Cox (2004) Mencionan en su obra “La organización del trabajo y estrés” que una de las causas más comunes en la aparición de estrés laboral dentro de una organización es la deficiente forma en que se llevan a cabo los procesos internos de los puestos laborales y la forma de cómo deberían ejecutarse las labores, esto se agrava mucho más si dentro de la misma organización no se ha podido definir de manera más adecuada las tareas de cada colaborador.

Variable 2: El desempeño laboral

Definición

Chiavenato (2007) define “(...) el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (...)”

Satisfacción con el trabajo

Robbins y Coulter (2010) Respecto a este punto expuso que se quiere analizar el concepto con más atención, como se mide la satisfacción laboral, la motivación de los empleados con su trabajo, cual es el efecto de la satisfacción en su tasa.

PROBLEMA, OBJETIVO Y MÉTODO

Problema

¿Cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?

Objetivo

Determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Método

Para esta investigación se ha utilizado el método Hipotético-Deductivo, el cual es el procedimiento que sigue todo investigador para hacer de su investigación una práctica científica.

DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Estadística Inferencial

A continuación, se muestra los resultados obtenidos después de la categorización de las respuestas de los cuestionarios.

Variable 1: Estrés Laboral

Tabla 1 Nivel de Estrés Laboral

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	9	15.0
Medio	45	75.0
Bajo	6	10.0
Total	60	100.0

La Tabla 1, muestra que el nivel medio de estrés laboral en general, es el de mayor índice de frecuencia con un 75% de incidencia final, le sigue un nivel alto de estrés laboral con un 15.0% frecuencia y por último un nivel bajo de estrés laboral con un 10.0% de frecuencia.

Tabla 2 Nivel de Estrés en la Dimensión 1: Cansancio Emocional

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	40	66.6
bajo	10	16.7
Total	60	100.0

La Tabla 2 muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Cansancio Emocional, es el de mayor índice de frecuencia con un 66.6% de incidencia final, le sigue un nivel bajo y alto con un 16.7% frecuencia ambos.

Tabla 3 Nivel de Estrés en la Dimensión 2: Despersonalización

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	7	11.7
Medio	41	68.3
Bajo	12	20.0
Total	60	100.0

La tabla 3 muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Despersonalización, es el de mayor índice de frecuencia con un 68.3% de incidencia final, le sigue un nivel bajo con 20.0% de frecuencia y por último un nivel alto con un 11.7% de frecuencia.

Tabla 4 Nivel de Estrés en la Dimensión 3: Realización Personal

Nivel de Estrés	f	(%)
Alto	8	13.3
Medio	45	75.0
bajo	7	11.7
Total	60	100.0

La tabla 4, muestra que el nivel medio de estrés laboral en su dimensión de Realización Personal, es el de mayor índice de frecuencia con un 75.0% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 13.3% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 11.7% de frecuencia.

Variable 2: Desempeño Laboral**Tabla 5 Nivel de Desempeño Laboral**

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	39	65.0
bajo	11	18.3
Total	60	100.0

La Tabla 5 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en general, es el de mayor índice de frecuencia con un 65% de incidencia final, le sigue un nivel bajo de desempeño laboral con un 18.3% frecuencia y por último un nivel alto de desempeño laboral con un 16.7% de frecuencia.

Tabla 6 Nivel de Desempeño en la Dimensión 1: Cumplimiento de metas y objetivos

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	12	20.0
Medio	37	61.7
bajo	11	18.3
Total	60	100.0

La Tabla 6 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Cumplimiento de Metas y Objetivos, es el de mayor índice de frecuencia con un 61.7% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 20.0% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 18.3% de frecuencia.

Tabla 7 Nivel de Desempeño en la Dimensión 2: Compromiso con la institución

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	10	16.7
Medio	40	66.6
bajo	10	16.7
Total	60	100.0

La Tabla 7 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Compromiso con la Institución, es el de mayor índice de frecuencia con un 66.6% de incidencia final, le sigue un nivel bajo y alto con un 16.7% frecuencia ambos.

:Tabla 8 Nivel de Desempeño en la Dimensión 3: Satisfacción en el puesto

Nivel de Desempeño	f	(%)
Alto	9	15.0
Medio	43	71.7
bajo	8	13.3
Total	60	100.0

La Tabla 8 muestra que el nivel medio de desempeño laboral en su dimensión de Satisfacción en el puesto y Crecimiento profesional, es el de mayor índice de frecuencia con un 71.7% de incidencia final, le sigue un nivel alto con 15.0% de frecuencia y por último un nivel bajo con un 13.3% de frecuencia.

Discusión

Al finalizar la presente investigación se encontró que en la primera hipótesis existe una relación inversa entre el estrés laboral y la dimensión de cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral. En cuanto a la segunda hipótesis no se pudo rechazar la hipótesis nula, pero tampoco se pudo afirmar que no existe relación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso con la institución de la variable desempeño laboral.

En la tercera hipótesis se observa que el valor de la significancia es menor a lo esperado por lo que la hipótesis nula será rechazada, afirmándose que la dimensión satisfacción con el puesto y crecimiento profesional es afectada con la variable Estrés Laboral.

Estos resultados respaldan los estudios realizados por Gonzales (2014) donde en su trabajo concluye que el estrés laboral es causante de diversas anomalías en el trabajo, como lo es en el cumplimiento de metas y objetivos, lo cual concuerda con nuestra primera hipótesis, donde se menciona que existe una correlación media e inversa.

Conclusión

Luego de las investigaciones efectuadas y apoyado en el trabajo de campo podemos concluir que el estrés laboral es una de las causas del bajo desempeño laboral del personal auxiliar de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, después de evaluar cada una de las dimensiones y contrastarlas con las hipótesis, apoyados en métodos estadísticos, se puede concluir:

Estrés laboral Que en la variable estrés laboral, un 75% alcanzó el nivel medio en estrés, seguido de un 10% a un nivel bajo y 15% a un nivel alto, lo que hace necesario trabajar con el personal técnico motivo del estudio, a fin de revertir la presencia del estrés laboral en el nivel alto. De las 3 dimensiones que se usaron para medir el nivel de estrés laboral, las dimensiones 1 y 2 (Cansancio Emocional y Despersonalización) muestran niveles medios de esta variable con 66.6% y 68.3% respectivamente.

Desempeño laboral En la variable desempeño laboral el que mayor frecuencia reporta con un 65%, los niveles finales alto y bajo son parecidos (16.7% y 18.3%) lo que estadísticamente es esperable en una prueba de campo de este tipo. Estadísticamente los niveles de desempeño laboral alto y bajo en las 3 dimensiones evaluadas son los esperados, y ambos son cercanos entre sí con una variación mínima porcentual (+/- 1.7%) y en el caso de compromiso con la institución con una igualdad en el 16.7%, esto hace que no exista mayor diferencia en entre los niveles medios de desempeño y sus extremos alto y bajo.

Referencias

- Castillo, Torres, Ahumada, & Cardenas. (2014). *Estrés laboral en enfermería y factores asociados*. Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil : Instituto Chiavenato de Educación.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. Mexico: Universidad Rafael Landivar.
- González, G. (2012). *Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud*. Mexico: Universidad autónoma metropolitana.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción laboral*. Lima: PUCP.

Anexo 2**INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS****Evaluación del estrés laboral - Inventario de Maslach**

Tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de estrés laboral que le genera el trabajo que realiza en el servicio donde usted labora. Por el cual necesito su entera colaboración y solicito que responda las siguientes preguntas con veracidad y criterio personal. Este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán de uso para la autora de antemano se le agradece su colaboración.

Datos personales	
20-29	Masculino
30-39	Femenino
40-49	
50-59	
Menor a 1 año	Contratado
1-5 años	Nombrado
5-10 años	

VALORACIÓN

Valor	Rango de medición
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

CUESTIONARIO

Item	PREGUNTAS ALTERNATIVAS	0	1	2	3	4
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio					
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo me siento cansada					
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente					
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes					
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa					
9	Siento que estoy influyendo positiva en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he vuelto más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo					
13	Me siento frustrada por mi trabajo					
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes					
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes					
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas					

Evaluación de desempeño – Lista de verificación

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el desempeño laboral en el servicio, el cual se perciben en el ámbito de trabajo donde usted labora, en tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

VALORACIÓN

Valor	Rango de medición
0	Nunca
1	Casi Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

CUESTIONARIO

Ítem	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
1	Hago solo lo que me ordenan					
2	Me interesa la forma como se lleva la institución					
3	Acepto críticas constructivas con mi labor					
4	Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión					
5	Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes					
6	Ayudo a tomar decisiones para lograr metas					
7	Doy confianza para lograr objetivos					
8	Tengo iniciativa					
9	Me preocupo por el servicio					
10	Demuestro tener formación adecuada					
11	Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio					
12	Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio					
13	Me se expresar apropiadamente					
14	Conozco mi trabajo					
15	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución					

16	Espero una recompensa						
17	Tengo temor de pedir ayuda						
18	Mantengo y conservo mi puesto siempre ordenado						
19	Tengo un nivel de atención adecuado						
20	Ayudo a detectar errores en mi servicio						
21	Interrumpo constantemente el trabajo de otros						
22	Hago caso a las influencias externas						
23	Deseo aprender nuevas cosas						
24	Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo						
25	Sé cuándo hacer y hago sugerencias						
26	Me gusta la labor que realizo						
27	Tengo buena memoria						
28	Cuando veo algo inadecuado que afecte a la institución, lo reporto						
29	Aplico criterio al tomar decisiones						
30	Se llaman la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos						



Anexo 3

BASE DE DATOS

Estrés Laboral – Base de datos

ITEM	EDAD	GENERO	TLABOR	CLABOR	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	Suma Cans. Emoc.	Suma Despersn.	Suma Real Pers.	Suma	Estrés Cans. Emoc.	Estrés Despersn.	Estrés Real Pers.	Estrés Total
1	3	1	3	1	2	3	1	3	0	1	3	1	3	1	1	2	0	3	1	0	3	4	3	1	3	0	1	1	0	12	5	24	41	medio	medio	medio	medio
2	3	1	3	1	2	0	0	4	0	0	4	2	3	0	0	2	0	2	0	0	4	4	3	2	2	0	0	2	2	8	4	26	38	medio	bajo	medio	medio
3	3	1	3	1	2	0	0	4	0	0	4	2	3	0	0	2	0	2	0	0	4	4	3	2	2	0	0	2	2	8	4	26	43	medio	bajo	medio	medio
4	0	1	1	1	1	0	2	4	0	2	1	1	0	0	1	2	0	4	1	4	2	3	4	4	0	2	1	0	15	8	20	43	medio	medio	medio	medio	
5	0	1	1	1	0	2	2	3	2	0	2	3	1	2	0	2	2	0	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	18	10	18	46	alto	medio	medio	medio	
6	0	1	1	0	2	0	3	3	0	0	2	2	3	2	2	1	0	0	0	2	3	1	1	1	0	1	1	0	10	6	14	30	medio	medio	alto	bajo	
7	1	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	0	3	2	3	2	2	0	2	1	12	8	21	41	medio	medio	medio	medio	
8	0	1	1	0	1	1	1	3	0	0	3	1	3	0	1	2	1	3	0	1	3	3	3	1	3	1	3	1	10	7	23	40	medio	medio	medio	medio	
9	3	0	3	1	3	1	2	3	0	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	3	3	1	2	1	2	1	13	9	22	44	medio	medio	medio	medio	
10	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	5	4	17	medio	medio	alto	bajo	
11	3	1	3	1	0	0	0	0	0	2	4	0	4	0	0	2	0	2	0	0	4	4	4	4	4	0	2	0	8	2	26	36	medio	bajo	medio	medio	
12	0	1	1	0	0	2	4	0	0	3	1	4	1	1	3	1	0	0	0	4	4	4	0	4	0	3	1	1	4	7	30	41	bajo	medio	bajo	medio	
13	2	0	3	1	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	24	24	25	73	alto	alto	medio	alto	
14	3	1	3	1	2	1	2	4	0	2	4	1	4	0	0	3	0	0	0	3	4	4	2	0	4	0	4	1	11	8	29	48	medio	medio	bajo	medio	
15	1	0	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	21	18	15	54	alto	alto	alto	alto	
16	1	1	3	1	2	1	2	3	0	1	2	1	4	1	2	3	0	2	0	1	4	4	3	2	1	1	0	1	12	6	24	42	medio	medio	medio	medio	
17	3	0	3	1	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	0	0	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	22	13	15	50	alto	medio	alto	alto	
18	1	0	1	0	2	1	2	3	0	2	3	0	2	3	0	2	0	2	0	2	3	2	2	0	1	0	3	1	13	5	19	37	medio	medio	medio	medio	
19	1	1	1	0	1	0	1	3	0	1	3	1	3	2	1	2	0	1	0	1	3	3	3	1	3	0	2	2	7	8	23	38	medio	medio	medio	medio	
20	3	1	3	1	1	2	0	3	0	0	3	0	3	1	0	3	0	3	1	0	3	3	3	2	2	0	2	1	8	7	23	38	medio	medio	medio	medio	
21	3	1	3	1	2	0	0	4	0	2	4	0	4	0	0	4	0	2	0	0	4	4	4	3	4	0	2	2	9	4	32	45	medio	bajo	bajo	medio	
22	3	1	3	1	0	1	0	4	0	0	3	0	4	0	0	3	0	0	0	1	4	4	4	1	4	0	1	0	3	1	30	34	bajo	bajo	bajo	medio	
23	1	1	1	0	2	0	1	3	0	2	4	0	2	3	0	3	0	2	0	0	3	3	3	2	1	1	1	0	9	5	22	36	medio	medio	medio	medio	
24	3	1	3	1	2	1	2	3	0	1	3	2	3	1	2	3	0	2	1	0	3	4	0	1	1	3	2	1	11	12	20	43	medio	medio	medio	medio	
25	2	0	3	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	1	0	2	0	2	0	2	3	4	2	0	2	2	0	2	13	8	17	38	medio	medio	medio	medio	
26	1	1	2	1	2	0	1	4	0	2	3	0	4	0	2	2	0	2	0	0	4	4	4	2	2	0	2	0	9	4	27	40	medio	bajo	medio	medio	
27	1	1	1	1	0	0	1	3	0	2	3	0	3	0	1	2	0	2	2	0	3	3	4	1	3	2	0	2	6	7	24	37	bajo	medio	medio	medio	
28	2	1	1	0	2	2	2	3	0	0	4	0	4	0	0	4	0	0	0	4	4	4	4	4	4	0	0	0	10	0	31	41	medio	bajo	bajo	medio	
29	2	1	1	0	2	2	2	3	0	0	3	2	3	2	2	2	0	3	0	4	3	2	2	2	0	2	1	1	13	8	22	43	medio	medio	medio	medio	
30	2	1	3	1	2	2	2	4	0	1	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	4	4	0	0	3	0	13	3	16	32	medio	bajo	alto	bajo	
31	3	1	3	1	2	0	2	4	0	1	4	2	4	0	0	2	0	0	0	4	4	4	4	4	0	4	0	0	11	4	30	45	medio	bajo	bajo	medio	
32	0	1	0	0	1	0	0	3	0	1	3	1	2	0	0	2	2	1	0	2	3	1	2	2	2	0	3	2	10	6	18	34	medio	medio	medio	medio	
33	3	0	3	1	4	0	2	3	2	2	0	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	4	1	2	2	3	2	19	16	20	55	alto	alto	medio	alto	
34	1	1	3	1	2	2	4	3	0	3	2	2	3	1	2	1	0	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	19	11	20	50	alto	medio	medio	alto	
35	0	0	0	0	2	0	1	4	0	0	4	2	3	1	2	2	0	0	0	0	4	3	3	1	3	0	1	1	6	6	26	38	bajo	medio	medio	medio	
36	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	4	0	0	4	0	0	0	3	4	4	0	4	0	1	0	2	0	3	29	32	bajo	bajo	bajo	bajo	
37	0	0	0	0	2	1	2	3	0	2	3	1	3	0	0	2	1	2	0	0	3	3	3	2	0	0	1	1	11	2	22	35	medio	bajo	medio	medio	
38	0	1	0	0	1	0	2	3	0	1	2	1	3	1	1	2	0	2	0	1	3	4	3	1	3	1	2	2	9	10	23	42	medio	medio	medio	medio	
39	2	1	2	0	0	1	2	3	0	1	3	1	3	1	2	2	1	3	0	1	3	3	1	1	1	2	3	1	11	10	19	40	medio	medio	medio	medio	
40	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	11	10	16	37	medio	medio	alto	medio	
41	1	0	1	1	0	1	0	3	0	0	3	1	3	2	2	3	0	2	0	0	4	3	3	0	3	2	1	0	4	7	25	36	bajo	medio	medio	medio	
42	1	0	1	1	1	0	1	3	0	0	3	1	3	2	2	3	0	2	0	4	3	3	0	3	2	1	0	0	5	7	25	37	bajo	medio	medio	medio	
43	2	1	2	0	1	2	2	4	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	15	18	18	51	medio	alto	medio	alto	
44	1	1	1	1	0	0	0	3	0	3	4	0	4	0	4	2	0	1	0	0	4	4	3	1	2	1	2	2	5	10	27	42	bajo	medio	medio	medio	
45	2	1	3	1	0	0	0	4	0	1	3	1	0	0	0	3	0	0	0	1	4	3	3	0	2	0	3	2	3	8	22	33	bajo	medio	medio	bajo	
46	2	1	3	1	0	0	2	4	0	2	4	0	0	1	3	3	0	1	0	4	4	4	0	2	0	3	2	2	5	11	25	41	bajo	medio	medio	medio	
47	1	1	2	0	1	1	0	3	0	1	3	1	3	0	4	3	0	1	0	2	3	3	4	0	2	0	2	2	7	10	24	41	medio	medio	medio	medio	
48	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	19	18	17	54	alto	alto	alto	alto	
49	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	27	22	8	57	alto	alto	alto	alto	
50	0	0	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2	1	3	1	13	12	20	45	medio	medio	medio	medio	
51	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	0	0	2	1	1	0	0	4	2	3	1	1	0	1	2	10	6	19	35	medio	medio	medio	medio	
52																																					

Evaluación de desempeño – Base de datos

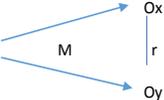
ITEM	EDAD	GENERO	TLABOR	CLABOR	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Suma Cump. Metas	Suma Cmpo. Institucion	Suma Satis Y Crec. Prof.	Suma	Suma Cump. Metas	Suma Cmpo. Institucion	Suma Satis Y Crec. Prof.	Desempeño Total	
1	3	1	3	1	1	2	2	0	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	0	2	3	4	3	0	0	3	4	3	4	4	3	4	3	12	24	24	75	bajo	medio	medio	medio	
2	3	1	3	1	1	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0	2	4	4	4	2	0	4	4	4	4	3	4	4	32	27	25	84	alto	alto	medio	alto		
3	3	1	3	1	1	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0	2	4	4	4	2	0	4	4	4	4	4	4	3	32	26	25	83	alto	medio	medio	alto		
4	0	1	1	1	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	0	1	4	3	2	0	1	4	4	3	4	4	4	26	26	25	77	medio	medio	medio	medio			
5	0	1	1	0	0	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	0	1	3	3	2	0	3	4	4	4	3	3	4	4	26	22	24	72	medio	medio	medio	medio		
6	0	1	1	0	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	4	4	0	0	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	19	15	24	58	bajo	bajo	medio	bajo
7	1	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	25	23	20	68	medio	medio	medio	medio
8	0	1	1	0	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	2	0	2	3	3	3	3	3	4	3	24	22	21	67	medio	medio	medio	medio	
9	3	0	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	26	21	21	68	medio	medio	medio	medio	
10	1	1	2	1	0	1	2	0	3	2	2	0	1	2	2	2	2	3	2	1	0	3	2	3	0	1	2	3	0	3	3	3	2	2	13	18	15	46	bajo	bajo	bajo	bajo	
11	3	1	3	1	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	0	0	4	4	4	4	2	4	4	32	26	26	84	alto	medio	alto	alto		
12	0	1	1	0	2	4	4	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	0	1	4	4	4	4	4	2	4	2	31	24	25	80	alto	medio	medio	medio	
13	2	0	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	0	3	3	2	1	1	0	3	2	1	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	17	18	19	54	bajo	bajo	bajo	bajo
14	3	1	3	1	2	2	0	4	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	0	2	0	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	3	18	17	18	53	bajo	bajo	bajo	bajo	
15	1	0	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	22	19	17	58	medio	medio	medio	medio	
16	1	1	3	1	1	3	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	0	1	2	3	3	0	1	4	3	3	3	4	3	4	22	24	22	68	medio	medio	medio	medio		
17	3	0	3	1	4	2	0	0	2	0	4	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	12	15	46	bajo	bajo	bajo	bajo	
18	1	0	1	0	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	26	25	23	74	medio	medio	medio	medio	
19	1	1	1	0	3	1	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0	1	4	4	3	0	1	4	4	3	4	3	3	3	27	23	24	74	medio	medio	medio	medio	
20	3	1	3	1	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3	27	25	26	78	medio	medio	alto	alto	
21	3	1	3	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	0	1	4	4	4	4	4	3	4	32	27	25	84	alto	alto	medio	alto	
22	3	1	3	1	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	0	3	4	3	0	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	27	28	21	76	medio	alto	medio	medio
23	1	1	3	1	0	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	3	2	0	4	4	2	4	4	4	4	4	30	27	24	81	medio	alto	medio	medio	
24	3	1	3	1	1	2	3	0	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	2	0	2	4	3	4	0	2	4	2	1	3	3	1	2	2	22	17	23	62	alto	bajo	alto	alto	
25	2	0	3	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	32	28	27	87	alto	medio	medio	medio	
26	1	1	2	1	0	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	0	0	4	4	3	1	0	4	4	4	4	4	3	2	3	31	23	23	77	alto	medio	medio	medio	
27	1	1	1	1	2	3	3	0	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	0	0	4	3	3	1	0	3	3	3	4	3	2	3	2	25	19	20	64	medio	medio	medio	medio	
28	2	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	32	26	24	82	alto	medio	medio	alto	
29	2	1	1	0	2	3	3	1	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	0	2	4	3	0	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	26	23	24	73	medio	medio	medio	medio	
30	2	1	3	1	0	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	2	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	2	4	4	32	22	26	80	alto	alto	alto	medio	
31	3	1	3	1	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	27	24	82	alto	alto	medio	alto	
32	0	1	0	0	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	0	1	3	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2	2	1	20	11	20	51	bajo	bajo	medio	bajo	
33	3	0	3	1	1	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	4	2	0	2	3	4	2	4	3	4	4	1	27	20	26	73	medio	medio	alto	medio
34	1	1	3	1	0	1	4	1	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0	1	2	4	4	3	1	0	4	4	3	3	2	3	2	21	23	21	71	medio	medio	medio	medio	
35	0	0	0	0	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	0	3	4	4	1	2	4	4	3	4	3	2	3	3	28	24	26	78	medio	medio	alto	medio	
36	0	1	0	0	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	1	4	3	3	4	4	3	4	3	28	25	23	76	medio	medio	medio	medio	
37	0	0	0	0	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	30	25	87	alto	alto	medio	alto	
38	0	1	0	0	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	2	0	1	4	3	2	3	3	4	3	2	26	22	22	70	medio	medio	medio	medio	
39	2	1	2	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	25	23	20	68	medio	medio	medio	medio		
40	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	24	22	23	69	medio	medio	medio	medio	
41	1	0	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0	3	4	4	0	2	4	4	4	4	0	3	4	4	29	27	26	82	medio	alto	alto	alto	
42	1	0	1	1	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	0	2	4	4	4	4	0	3	4	4	29	27	27	83	medio	alto	alto	alto	
43	2	1	2	0	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	0	2	2	2	4	4	4	2	2	19	18	16	53	bajo	bajo	bajo	bajo	
44	1	1	1	1	0	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	0	1	3	3	0	0	4	3	3	4	3	3	3	3	24	21	21	66	medio	medio	medio	medio	
45	2	1	3	1	0	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4</																											

Anexo 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?</p> <p>Problemas Específicos: ¿El cumplimiento de metas y objetivos del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral? ¿El compromiso con la institución del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral?</p>	<p>Objetivo general: Determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar cual es el grado de influencia del estrés laboral en la dimensión cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral en el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Conocer si existe una relación positiva entre el estrés laboral y la dimensión del compromiso con la institución de la variable desempeño laboral del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Establecer si existe una relación positiva entre el estrés laboral y la dimensión Satisfacción en el puesto y</p>	<p>Hipótesis general: No existe una correlación positiva entre altos niveles de estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral entre el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Existe una correlación positiva entre altos niveles de estrés laboral y el bajo grado de desempeño laboral entre el personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Hipótesis Específicas: Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de cumplimiento de metas y objetivos de la variable desempeño laboral. Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de compromiso con la institución de la variable desempeño laboral.</p>	VARIABLE 1: Estrés Laboral.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices
			Cansancio Emocional	Agotamiento, vacuidad, fatiga, Cansancio, desgaste, frustración, Entrega, esfuerzo, sobre-Esfuerzo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	Bajo 0 – 6 Medio 7 – 16 Alto > 17
			Despersonalización.	Indiferencia, dureza, indolencia, insensibilidad, culpabilidad,	5, 10, 11, 15, 22, 23, 24, 25.	Bajo 0 – 4 Medio 5 – 13 Alto >14
Realización Personal	Control, autocontrol, influencia, fortaleza, apertura, estímulo, logros.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	Bajo 28 – 32 Medio 17 – 27 Alto <16			
VARIABLE 2: Desempeño laboral.						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices			
Cumplimiento de metas y objetivos	Preguntas del cuestionario	1, 4, 6, 7, 12, 16, 19, 21, 22 y 27	Bajo 0- 20 Medio 21 – 30 Alto > 31			

<p>¿La satisfacción en el puesto y la necesidad de crecimiento del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue puede verse afectado por la presencia de estrés laboral?</p>	<p>crecimiento profesional de la variable desempeño laboral del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.</p>	<p>Los altos niveles de estrés laboral influyen de manera significativa con la dimensión de Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional de la variable desempeño laboral.</p>	<p>Compromiso con la Institución</p>	<p>Preguntas del cuestionario</p>	<p>2, 5, 9, 11, 15, 18, 20, 24, 28 y 30</p>	<p>Bajo 0 – 18 Medio 19 – 26 Alto > 27</p>
			<p>Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional</p>	<p>Preguntas del cuestionario</p>	<p>3, 8, 10, 13, 14, 17, 23, 25, 26 y 29.</p>	<p>Bajo 0 – 19 Medio 20 – 25 Alto > 26</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>MÉTODO: La presente investigación se procederá de acuerdo al método hipotético-deductivo, en este método científico se centra la falsabilidad de las teorías científicas, a las cuales se le da la posibilidad de ser “refutadas” mediante la experimentación, en este método las teorías científicas nunca pueden ser consideradas verdaderas sino “no refutadas”.</p> <p>TIPO: Es descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, proceso, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.</p> <p>DISEÑO: Se considera que sigue un diseño correlacional por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre fenómenos o eventos observados, según explica Castro (1999). El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde “M” es la muestra del estudio, los subíndices “x,y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada uno de las dos variables distintas: Nivel de estrés y la carga laboral (x,y), y finalmente la “r” hace mención a la posible relación existentes entre variables estudiadas</p>	<p>POBLACIÓN: personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Hipólito Unanue</p> <p>MUESTRA: TIPO DE MUESTRA: No probabilística por conveniencia</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 60 técnicos de Enfermería</p>	<p>TECNICA: La técnica a emplear será la encuesta que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema cuyo instrumento, el cuestionario, es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.</p> <p>INSTRUMENTOS: El instrumento para medir la variable “estrés laboral” se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 25 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.</p> <p>Se utilizará un cuestionario de evaluación de desempeño, según Chiavenato (2007) se afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Desde el momento en que una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.</p>	<p>El procesamiento de la información se realizó con el estadístico SPSS V 22</p> <p>DESCRIPTIVA: Se describe a través de tablas y figuras estadísticas de los resultados obtenidos de la Base de datos aplicados con el Programa SPSS V 22</p> <p>INFERENCIAL: Se realiza a través de la escala correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales.</p>

Anexo 5 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Profesor:
Mitchell Alarcón Diaz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en la Gestión de los Servicios de Salud de la UCV**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogí la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Estrés Laboral y su relación con el desempeño del personal técnico de enfermería de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unánue, 2016** Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Liliana Chacón Gallardo

DNI 09200414

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Estrés Laboral

(Roman Garcia, Gelpi Mendez, Cano Vindel, & Catalina Romero, 2009), Definen el estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Dimensiones de la variable:

- **Dimensión 1**
Cansancio Emocional: Definido como la fatiga asociada a las percepciones psicológicas del individuo.
- **Dimensión 2**
Despersonalización: Definido como la falta de humanización necesaria para la interacción con las personas que atendemos.
- **Dimensión 3**
Realización personal: Definido como los logros que el individuo pretende concretar a futuro.

Variable 2: Desempeño Laboral

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Dimensiones de la variable:

- **Dimensión 1**
Cumplimiento de metas y Objetivos: Definido como el logro grupal o individual de las tareas encomendadas
- **Dimensión 2**
Compromiso con la Institución: Definido como la forma como el individuo siente como suya la institución donde labora.
- **Dimensión 3**
Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional: definido como que tan bien se siente el individuo en el puesto donde labora y cuanto más piensa lograr.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<i>Estrés Laboral</i>	<p>Se define el estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas</p> <p><i>* García, Gelpi, Cano y Romero (2009)</i></p>	<p>El nivel de estrés en el personal técnico de enfermería viene a ser definido como el agotamiento físico y mental que experimenta el trabajador durante sus labores diarias, esto debido a la alta carga de trabajo o el inadecuado ambiente de labores.</p> <p>Se evaluará el estrés en un rango de alto, medio y bajo a través del inventario de Maslach.</p>	Cansancio emocional	<p>—</p> <p>Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia</p>
			Despersonalización	
			Realización Personal	
			<p><i>* Maslach Burnout Inventory</i> (Maslach & Jackson, 1986)</p>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><i>Desempeño Laboral</i></p>	<p>Se define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p> <p><i>* Chiavenato (2000)</i></p>	<p>Se define así al cumplimiento de funciones asistenciales en el personal técnico del servicio de emergencia, el desempeño está ligado a la cantidad de metas cumplidas diariamente según el encargo del supervisor o la necesidad del servicio, a su compromiso organizacional y satisfacción laboral.</p>	Cumplimiento de metas y Objetivos	<p>Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia</p>
			Compromiso con la Institución	
			Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	
			<p><i>* Elaboración fuente propia</i></p>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: NIVEL DE ESTRÉS

ITEM de la encuesta	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Cansancio Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada							
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
13	Me siento frustrada por mi trabajo							
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
	Dimensión 2: Despersonalización							
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
10	Siento que me he vuelto mas duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas							
23	Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo							
24	Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas							
25	Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuando me encuentro en mis labores							
	Dimensión 3: Realización Personal							
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
12	Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM de la encuesta	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Cumplimiento de Metas y Objetivos							
1	Hago solo lo que me ordenan							
4	Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión							
6	Ayudo a tomar decisiones para lograr metas							
7	Doy confianza para lograr objetivos							
12	Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio							
16	Espero una recompensa							
19	Tengo un nivel de atención adecuado							
21	Interrumpo constantemente el trabajo de otros							
22	Hago caso a las influencias externas							
27	Tengo buena memoria							
	Dimensión 2: Compromiso con la Institución							
2	Me interesa la forma como se lleva la institución							
5	Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes							
9	Me preocupo por el servicio							
11	Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio							
15	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución							
18	Mantiengo y conservo mi puesto siempre ordenado							
20	Ayudo a detectar errores en mi servicio							
24	Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo							
28	Cuando veo algo inadecuado que afecte a la institución, lo reporto							
30	Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos							
	Dimensión 3: Satisfacción en el puesto y Crecimiento Profesional							
3	Acepto críticas constructivas con mi labor							
8	Tengo iniciativa							
10	Demuestro tener formación adecuada							
13	Me se expresar apropiadamente							
14	Conozco mi trabajo							
17	Tengo temor de pedir ayuda							
23	Deseo aprender nuevas cosas							
25	Se cuándo hacer y hago sugerencias							
26	Me gusta la labor que realizo							
29	Aplico criterio al tomar decisiones							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se exige suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: Dr. Jorge Pérez DNI: 09877410

Especialidad del validador: Psicología

27 de nov del 2016

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Estrés Laboral

(Roman García, Gelpi Mendez, Cano Vindel, & Catalina Romero, 2009), Definen el estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

Dimensiones de la variable:

- **Dimensión 1**
Cansancio Emocional: Definido como la fatiga asociada a las percepciones psicológicas del individuo.
- **Dimensión 2**
Despersonalización: Definido como la falta de humanización necesaria para la interacción con las personas que atendemos.
- **Dimensión 3**
Realización personal: Definido como los logros que el individuo pretende concretar a futuro.

Variable 2: Desempeño Laboral

Chiavenato (2007), define que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Dimensiones de la variable:

- **Dimensión 1**
Cumplimiento de metas y Objetivos: Definido como el logro grupal o individual de las tareas encomendadas
- **Dimensión 2**
Compromiso con la Institución: Definido como la forma como el individuo siente como suya la institución donde labora.
- **Dimensión 3**
Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional: definido como que tan bien se siente el individuo en el puesto donde labora y cuanto más piensa lograr.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	<p>Se define el estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se produce en el momento de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la organización del trabajo y el medio laboral, y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas</p> <p><i>* García, Gelpi, Cano y Romero (2009)</i></p>	<p>El nivel de estrés en el personal técnico de enfermería viene a ser definido como el agotamiento físico y mental que experimenta el trabajador durante sus labores diarias, esto debido a la alta carga de trabajo o el inadecuado ambiente de labores.</p> <p>Se evaluará el estrés en un rango de alto, medio y bajo a través del inventario de Maslach.</p>	Cansancio emocional	Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia
			Despersonalización	
			Realización Personal	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Se define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. <i>* Chiavenato (2000)</i>	Se define así al cumplimiento de funciones asistenciales en el personal técnico del servicio de emergencia, el desempeño está ligado a la cantidad de metas cumplidas diariamente según el encargo del supervisor o la necesidad del servicio, a su compromiso organizacional y satisfacción laboral.	Cumplimiento de metas y Objetivos	Medición del 0 al 4, según frecuencia de ocurrencia
			Compromiso con la Institución	
			Satisfacción en el puesto y crecimiento profesional	
			<i>* Elaboración fuente propia</i>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: NIVEL DE ESTRÉS

ITEM de la encuesta	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Cansancio Emocional							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo en el servicio							
2	Cuando termino mi jornada en el servicio me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansada							
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa							
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa							
13	Me siento frustrada por mi trabajo							
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo							
16	Siento que el trabajar en contacto directo con las personas me cansa							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
	Dimensión 2: Despersonalización							
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
10	Siento que me he vuelto mas duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
22	Me parece que los pacientes me culpan de sus problemas							
23	Siento que no brindo la misma calidad de información ante una pregunta de tipo administrativo							
24	Siento que me estreso cuando me hacen muchas preguntas							
25	Siento que baja mi calidad de atención a otras personas cuando me encuentro en mis labores							
	Dimensión 3: Realización Personal							
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente							
7	Siento que trato con mucha eficiencia los problemas de mis pacientes							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
12	Me siento con muchas energías al finalizar mi trabajo							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **DESEMPEÑO LABORAL**

ITEM de la encuesta	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Cumplimiento de Metas y Objetivos							
1	Hago solo lo que me ordenan							
4	Hago bien mi trabajo cuando estoy bajo presión							
6	Ayudo a tomar decisiones para lograr metas							
7	Doy confianza para lograr objetivos							
12	Soy dinámico y pro-activo con las actividades del servicio							
16	Espero una recompensa							
19	Tengo un nivel de atención adecuado							
21	Interrumpo constantemente el trabajo de otros							
22	Hago caso a las influencias externas							
27	Tengo buena memoria							
	Dimensión 2: Compromiso con la Institución							
2	Me interesa la forma como se lleva la institución							
5	Soy atento y cortés con mis compañeros de labor y pacientes							
9	Me preocupo por el servicio							
11	Ayudo a mantener la buena apariencia en el servicio							
15	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución							
18	Mantiengo y conservo mi puesto siempre ordenado							
20	Ayudo a detectar errores en mi servicio							
24	Tengo una actitud cuidadosa con mi material de trabajo							
28	Cuando veo algo inadecuado que afecte a la institución, lo reporto							
30	Se llama la atención cuando veo el uso inadecuado de recursos							
	Dimensión 3: Satisfacción en el puesto y Crecimiento Profesional							
3	Acepto críticas constructivas con mi labor							
8	Tengo iniciativa							
10	Demuestro tener formación adecuada							
13	Me se expresar apropiadamente							
14	Conozco mi trabajo							
17	Tengo temor de pedir ayuda							
23	Deseo aprender nuevas cosas							
25	Se cuándo hacer y hago sugerencias							
26	Me gusta la labor que realizo							
29	Aplico criterio al tomar decisiones							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Esta Conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Alvarez Tiburcio Karen Mishell DNI: 40668600

Especialidad del validador: Administración y Habilidades Directivas

.....de.....del 2016


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión