



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE LA
SALUD DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, PUENTE
PIEDRA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

María Del Rosario Champac Arias

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Yreneo Eugenio Cruz Telada

Código Orcid N°0000-0002-3770-1287

Chincha, 2022

Asesor

DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo González Zavaleta

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Carlos Gamarra Bustillos

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, en este tiempo tan difícil de pandemia.

A mis hijos, por su apoyo y motivación para la culminación de una meta más en mi vida.

A Luis Rodríguez Julca, un amigo muy estimado, quien me dio el empuje para perseverar en mis estudios.

A mi familia, por su apoyo incondicional que me motivó a seguir el logro profesional tan ansiado en mi vida.

DEDICATORIA

Al Doctor Yreneo Eugenio Cruz Telada, asesor de tesis, por su dedicación, experiencia, paciencia y apoyo, quien con su amplio conocimiento ha hecho posible un logro muy especial en mi vida.

A todos los docentes que aportaron sus conocimientos durante toda mi carrera profesional.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021.

Material y métodos: El tipo de estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Desempeño laboral, de Loayza año 2021, aplicado de manera presencial, adaptado y validado a nuestra realidad, cuyos datos fueron procesados mediante el SPSS versión 25 para determinar los resultados.

Población: Estuvo conformada por 1100 trabajadores profesionales de la salud, de diferentes áreas; la muestra fue de 128, entre médicos, internos de medicina, enfermeras, técnicos de enfermería, técnicos auxiliares, laboratorio; entre otros.

Resultados: Existe una relación significativa inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral ($\rho = -0,079$); cansancio emocional y desempeño laboral ($\rho = -0,197$), despersonalización y desempeño laboral ($\rho = -0,225$) y una correlación positiva entre realización personal y desempeño laboral ($\rho = 0,204$).

Conclusión: Concluyendo a mayor nivel de estrés laboral, menor desempeño laboral y viceversa. Asimismo, existe relación muy baja entre el desempeño laboral y cansancio emocional. Igualmente, con la dimensión despersonalización la relación es baja y finalmente con la realización personal existe una relación baja en los profesionales de la Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021.

Palabras clave: estrés laboral, satisfacción laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between stress and job performance in health professionals at Carlos Lanfranco La Hoz Hospital, Puente Piedra, 2021.

Material and methods: The type of study was quantitative, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and the Job Performance Questionnaire, of Loayza year 2021, applied in person, adapted and validated to our reality, whose data were processed using SPSS version 25 to determine the results.

Population: It was made up of 1100 professional health workers, from different areas; the sample was 128, including doctors, medicine interns, nurses, nursing technicians, auxiliary technicians, laboratory; among others.

Results: There is a significant inverse relationship between job stress and job performance ($\rho=-0.079$); emotional exhaustion and job performance ($\rho=-0.197$), depersonalization and job performance ($\rho=-0.225$) and a positive correlation between personal fulfillment and job performance ($\rho=0.204$).

Conclusion: Concluding at a higher level of work stress, lower work performance and vice versa. Likewise, there is a very low relationship between job performance and emotional exhaustion. Likewise, with the depersonalization dimension the relationship is low and finally with personal fulfillment there is a low relationship in the Health professionals of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital, Puente Piedra, 2021.

Keywords: work stress, job satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

ÍNDICE GENERAL

Página

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1. Descripción del problema.....	14
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	15
2.4. Justificación e importancia.....	16
2.5. Objetivo general	17
2.6. Objetivos específicos.....	17
2.7. Alcances y limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Marco conceptual.....	47
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1. Tipo y nivel de la Investigación	49
4.2. Diseño de la Investigación	49
4.3. Población – muestra	50
4.4. Hipótesis general y específicas	50
4.5. Identificación de las variables	51
4.6. Operacionalización de las variables.....	53
4.7. Recolección de datos	55
V. RESULTADOS	59
5.1. Presentación de resultados	59
5.2. Interpretación de los resultados.....	63

5.3. Prueba de hipótesis	70
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	77
6.1. Análisis descriptivo de los resultados	77
6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico	77
CONCLUSIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS	91
Anexo 1. Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos	92
Anexo 2. Instrumentos de investigación	97
Anexo 3. Fichas de validación de los instrumentos.....	102
Anexo 4. Informe de Turnitin	113

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Datos descriptivos según la edad de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	38
Tabla 2: Datos descriptivos según el sexo de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	39
Tabla 3: Datos descriptivos según área de servicio de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	42
Tabla 4: Datos descriptivos según tiempo de servicio de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra , 2021	44
Tabla 5: Estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	46
Tabla 6: Niveles de Cansancio emocional en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	47
Tabla 7: Niveles de Despersonalización en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	48
Tabla 8: Niveles de Realización personal en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	49

Tabla 9:	Niveles de Desempeño Laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	
Tabla 10:	Estadísticas descriptivas de la variable estrés laboral y de sus dimensiones	50
Tabla 11:	Estadística descriptiva de Desempeño laboral y sus dimensiones	51
Tabla 12:	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables estrés laboral , desempeño laboral y sus dimensiones.	52
Tabla 13:	Relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	53
Tabla 14:	Relación entre estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	54
Tabla 15:	Relación entre estrés laboral en su dimensión despersonalización y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	55
Tabla16:	Relación entre estrés laboral en la dimensión realización personal y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra,2021	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Porcentaje según edad de Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	47
Figura 2: Porcentaje según sexo de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	48
Figura 3: Porcentaje según área de servicio de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	49
Figura 4: Porcentaje según tiempo de servicio de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	50
Figura 5: Niveles de Estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	51
Figura 6: Niveles de Cansancio emocional en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	52
Figura 7: Niveles de Despersonalización en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	53
Figura 8: Niveles de Realización personal en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021	54

Figura 9: Niveles de Desempeño Laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021

55

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por el COVID-19, ha afectado a toda la población mundial en distintos ámbitos, a nivel social, económico y principalmente a nivel de la salud, tanto física como mental. El personal de salud que se encuentra en la primera línea de defensa contra esta enfermedad, se encuentra expuestos día a día a este virus, exponiendo por vocación no solo su salud, si no la vida de ellos y de sus familias, situación que predispone a presentar indicadores de estrés, ansiedad y depresión, entre otros, que influye en la vida profesional, personal del profesional disminuyendo la calidad de su desempeño laboral. El desempeño y la productividad de un buen trabajador dependen de su estado de salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS,2020). El personal de salud convive diariamente con el sufrimiento, dolor, desesperación, muerte de pacientes y compañeros de trabajo, aumentando el nivel de estrés. Aunque el personal no esté capacitado en nuevas enfermedades, o esté a punto de terminar su turno es su deber, quedarse seguir atendiendo al paciente.

Este nuevo virus, exige al personal energías extremas; alterando el sistema nervioso y desembocando en un estado emocional de estrés. Genera en los trabajadores diversos niveles de estrés, de acuerdo con la definición de Robbins y Coulter (2010) el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias y por ende en un mal desempeño laboral; factores como la sobrecarga de trabajo, falta de personal, trabajos repetitivos, contratos inestables, sueldos no acordes a la canasta familiar y más factores, afectan de manera significativa el equilibrio emocional. Para Maslach, Jackson, Leiter, Schaufeli, & Schwab (1986) explican que el síndrome de burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal que, conlleva al trabajador al desánimo a la pérdida de identificación con el trabajo.

Por lo que presentamos la siguiente investigación estructurado de la siguiente manera: En el Capítulo I, la introducción donde se explica de manera concisa todo el contenido de la investigación. En el capítulo II el Planteamiento del Problema, se describe un panorama global, latinoamericano y nacional de la problemática en cuestión, se formula el problema general y específico, de donde surgen el objetivo general y los objetivos específicos. Además, señala la justificación del estudio una su dimensión teórica, práctica, metodológica, alcances y limitaciones. En el Capítulo III, Marco teórico de la investigación, se describe los antecedentes realizados con las variables a nivel internacionales y nacionales.

Se sustenta las bases teóricas donde se citan distintos autores que respaldan los conceptos. En el Capítulo IV, Metodología se detalla la definición conceptual, operacional de la variable, el tipo, nivel, el diseño de investigación, Operacionalizacion de las variables, las hipótesis. También se explica la población, tamaño y selección de la muestra, los métodos y técnicas empleadas donde se incluye el instrumento usado para recolectar los datos, la manera como se ha realizado el análisis de los mismos, considerando en todo ello los aspectos éticos. En el Capítulo V, se encuentra los resultados donde se hace uso de la estadística descriptiva para obtener las frecuencias, porcentajes, presentando en tablas y figuras para una mejor explicación. En el capítulo VI, se realiza el análisis de los datos, aplicando la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, luego se hace la comparación de los resultados con el marco teórico. Luego se presenta las conclusiones, las recomendaciones, finalmente se adjunta las referencias bibliográficas revisadas consignadas de acuerdo a las normas APA, luego se anexa el instrumento y la ficha de validación, así como el reporte del Turnitin.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El propósito del estudio es determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los profesionales de la salud, teniendo en cuenta que esta problemática está afectando de manera negativa especialmente en el personal que se encuentra en primera línea haciendo frente a la enfermedad del Coronavirus Covid 19. El estrés laboral es uno de los factores psicosociales que afecta al trabajador, considerado según la Organización Internacional del Trabajo (OIT,1999) reincorporado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), como uno de los principales problemas para la salud y la seguridad en el trabajo. Según la OIT, el 30% de la población activa sufre estrés laboral, siendo esta cifra mayor en los países en vías de desarrollo, en Europa, el 25% de los trabajadores se ven afectados, entre un 50-60 % de las bajas laborales se encuentran relacionadas con el estrés laboral, según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA).

En China, Huang et al. (2020) en un estudio de corte transversal en 230 participantes, todos ellos personal de salud, hallaron que el 27.39% presentaban trastornos de estrés, siendo el personal de enfermería femenino, con mayores niveles a diferencia de los médicos. Yao et al. (2020) en su investigación hallaron que 50.7% del personal de salud presentaron síntomas depresivos, 44.7% ansiedad y 36.1% problemas de sueño. En el Perú, en un estudio transversal realizado en Lima Metropolitana, de Marquina-Luján y Adriazola (2020), en 348 participantes, personal de salud, hallando como resultados que el 58,6 % presenta niveles altos de estrés, manifestado a través de reacciones físicas en un 79,3%, reacciones psicológicas en un 46% y por reacciones conductuales en un 59,8%, manifestaciones de alteración del apetito, sueño y agotamiento; el personal de enfermería femenino es el más afectado y del sector público del Ministerio de Salud y los profesionales más jóvenes.

Por lo mencionado, fue de suma importancia, realizar esta investigación, puesto que amplía el conocimiento de manera objetiva sobre la situación real del personal de salud.

2.2. Pregunta de investigación general

De acuerdo a lo mencionado en la descripción del problema se formula la pregunta de investigación de la siguiente manera:

¿Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, ¿Puente Piedra, 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

Problema específico 1

¿Existe relación entre el estrés en su dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral en los profesionales de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, ¿2021?

Problema específica 2

¿Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral en personal de Salud del profesional del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, ¿Puente Piedra, 2021?

Problema específica 3

¿Existe relación entre el estrés en su dimensión realización personal y el desempeño laboral del personal profesional del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra 2021?

2.4. Justificación e importancia

La investigación es de gran importancia y relevancia, debido a que se conocerá de manera objetiva la realidad que está atravesando los profesionales de la salud que se encuentran en primera línea contra la pandemia, afectando la salud mental y física, por lo que es necesario fundamentar la justificación del estudio realizado a continuación:

Justificación teórica, el presente estudio se justifica a nivel teórico porque se reportan investigaciones que tratan la variable estrés laboral y desempeño laboral, evidenciándose el valor teórico que esta investigación aporta conocimiento de manera objetiva, al recoger información sobre el estrés y el desempeño laboral, cómo estas se relacionan, contrastando el conocimiento actual, para que, de acuerdo a ello, las organizaciones responsables implementen acciones que busquen atender esta problemática que afecta al personal de salud en general.

Justificación práctica, el presente estudio tiene como objetivo entender las repercusiones que causa el estrés y el desempeño laboral, por las labores que realizan día a día el personal de salud y que se adopten políticas de prevención para el personal de salud, es responsabilidad de los directivos y/o jefes. En este contexto, se espera que una vez culminado la presente investigación esta información se canalice a las autoridades competentes y se realicen acciones a mejorar la realidad encontrada.

Justificación metodológica, se justifica a este nivel dado que los instrumentos utilizados para la recolección de la información, se realizó la validez de contenido de juicios de expertos, así mismo se obtuvo la confiabilidad en el proceso estadístico con el Alfa de Cronbach y por dos psicólogos validado y confiable.

Justificación social, El resultado de la presente investigación servirá para concientizar al personal de salud, mediante la planificación de programas que conduzcan a fomentar habilidades sociales que, ayuden a la adaptación de nuevas situaciones y tomar decisiones competentes y efectivas. Este estudio no solo beneficiaría al personal, pacientes, a los

familiares de los pacientes y a toda la comunidad que abarca el Hospital. Habiendo un buen clima laboral y manejo del estrés del personal, influirá en el desempeño laboral y el trato a los pacientes y familiares.

2.5. **Objetivo general**

Determinar la relación del estrés y desempeño laboral en los profesionales de salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021.

2.6. **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el estrés en su dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral en los profesionales de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021

Determinar la relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral en personal de Salud del profesional del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021

Determinar la relación entre el estrés en su dimensión realización personal y el desempeño laboral del personal profesional del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra, 2021

2.7. **Alcances y limitaciones**

Alcances

Dentro de los alcances se tiene los siguientes:

Alcance social: En los participantes se tuvo en cuenta las variables; tiempo de servicio, edad, sexo, profesión, y estado civil, ejecutado en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021, con 128 trabajadores, fue presencial, las encuestas nos ayudaron a clasificar el nivel de estrés y el rendimiento en su desempeño laboral para poder tomar las medidas correspondientes y disuadir este problema que muchas veces no es tomado en cuenta para la mejora de calidad de atención en Hospitales.

Alcance espacial o geográfico: El estudio se llevó a cabo en el distrito de Puente Piedra, ubicada en el departamento de Lima, Perú.

Alcance temporal: El estudio se llevó a cabo entre los meses de noviembre y diciembre del 2021.

Alcance metodológico: Se tuvo en cuenta el estudio de tipo básica, con un enfoque no experimental, descriptivo correlacional, de manera que se pudo establecer la relación entre las variables estrés y desempeño laboral en el profesional de la salud.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones se tienen las siguientes:

Para recabar información de las opiniones del personal, sobre el estrés y desempeño laboral, se realizaron encuestas, las cuales fueron complicadas en efectuar. Debido a que, el personal de salud estaba trabajando directamente con los pacientes y no tienen tiempo para poder responder los cuestionarios. Otro inconveniente fue la veracidad de sus respuestas, tienen temor de manifestar su inconformidad por miedo al despido. Otros estaban preocupados y no entendían algunas preguntas. La mayoría de trabajadores brindó su tiempo con voluntad, con ánimo, y decisión.

Una limitación fue el tipo de muestreo, el no probabilístico intencional, que no favorece la generalización de los resultados. Las circunstancias del contexto del COVID 19, aplicando los instrumentos es otra limitante, dado que se pueden presentar circunstancias de variables intervinientes que no se puede controlar.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacional

Encontramos en Ecuador a, Ramírez (2021) en un estudio realizado con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y cómo afecta en el desempeño laboral , investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal , en una muestra de 11 licenciados en enfermería de las áreas de Hospitalización COVID y emergencia de un Hospital , aplicando el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, se halló que en un 70%, hay síndrome de Burnout, en relación a las dimensiones, hay cansancio emocional en un 45%. La realización personal en 18% y la despersonalización en un 64%, es la dimensión más afectada en el personal de enfermería; concluyendo que el Síndrome de Burnout es latente en los profesionales de la salud que afecta el buen desempeño laboral.

Así mismo, para Gonzales (2021) en una investigación realizada en un hospital de Especialidades de Guayaquil, utilizando una metodología de investigación descriptiva - correlacional, con un enfoque cuantitativo, en licenciados de enfermería, servidores con alto índice de ausentismo, desapego al trabajo, conflictos entre compañeros, y baja productividad; factores que se asocian con el Síndrome de Burnout y Clima Laboral, aplicando el Maslach Burnout Inventory y la Escala Multidimensional de Clima Organizacional, hallaron que el 80% de los Enfermeros presentan síndrome de burnout, que el 52% aseguran laborar en un inadecuado clima laboral, en los resultados inferenciales se halla mediante el coeficiente de correlación de Pearson $r=0,898$; se determina que existe una relación directa positiva entre las variables.

En México, Rendón et al.(2020) en su investigación realizado para identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización, realizado mediante un estudio observacional descriptivo, transversal en 90

enfermeras y enfermeros, aplicando el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para el personal de salud, hallaron como resultados luego del análisis exploratorio, descriptivo e inferencial, con las pruebas estadísticas U de Mann Whitney y Kruskal Wallis. Un nivel medio de Síndrome de Burnout de 82.2%; Agotamiento Emocional bajo 62.2%; nivel bajo de Despersonalización 57.8% y nivel bajo de Falta de Realización Personal 40%. Se evidenció diferencia estadísticamente significativa entre Síndrome de Burnout y turno de trabajo, doble turno al mes, períodos vacacionales al año y carga de trabajo; entre Agotamiento Emocional y tipo de servicio, ingreso quincenal, doble turno al mes, períodos vacacionales, tipo de contratación y carga de trabajo; entre Despersonalización y carga de trabajo; y entre Falta de Realización Personal y tipo de servicio, gusto por el servicio, turno de trabajo, ingreso quincenal, períodos de descanso en el turno, períodos vacacionales al año y tipo de contratación. Se encontró evidencia de que las características laborales son las que presentan mayor influencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Por otro lado, Castro (2019) en Puerto Viejo, Ecuador, realizó una investigación para determinar el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral del Personal de enfermería de un hospital, mediante un estudio cuantitativo, prospectivo, de campo, observacional, descriptivo de corte transversal, en 27 enfermeras, a quienes se les aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory y el Test de rendimiento laboral, hallaron como resultados que padecer Burnout está relacionado con los factores demográficos tiempo de trabajo, relación laboral, estado civil, además del cansancio emocional, despersonalización y realización personal, a lo que se correlacionó con el desempeño laboral, dando efectos negativos en la productividad del personal de enfermería.

Terán (2017) en una investigación no experimental, transversal, en una muestra de 20 licenciadas en enfermería de la Caja Petrolera de Salud en la ciudad de La Paz, hallaron como resultados que el 80% del personal presenta un nivel medio de intensidad del síndrome, reflejándose en el rendimiento laboral de un 63% no llegando a un nivel máximo del área de desarrollo del trabajo, por la falta de comunicación, resolución de

problemas, auto percepción negativa, sintiéndose agotados y desgastados por el trabajo, muchas veces no entendiendo a los pacientes que se debe atender y viéndolos como objetos impersonales, volviéndose más duros en relación al trato con la gente. En cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout el agotamiento emocional es uno de los factores más altos mostrando desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga física como psíquica. Baja realización personal es el segundo porcentaje alto, sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en la solución de las dificultades del trabajo. Lo que refiere a las respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Y por último con un 16% siendo el menor porcentaje la despersonalización por lo que muestra una actitud distante y fría respecto a la utilidad del trabajo que desempeña no habiendo una implicación personal positiva en el proceso de la tarea, por lo que afecta su desarrollo en el rendimiento laboral como en el trato hacia los pacientes. Concluyendo que existe una relación entre el Burnout y el rendimiento laboral, el síndrome reduce la capacidad de producir resultados esperados, siendo una relación significativa y bidireccional negativa; esto evidenciando por las puntuaciones de agotamiento, despersonalización, y realización personal.

Nacionales

Rojas y Saldaña (2020) realizaron una investigación para determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, en una muestra de 24 profesionales de enfermería, empleando el cuestionario Maslach Burnout Inventory y un cuestionario desempeño profesional, hallándose como resultados que el Agotamiento Emocional tienen un nivel medio lo que se refleja en su Desempeño profesional; en la dimensión Agotamiento Emocional el (100%) presentan un nivel medio. En Despersonalización (87.50%) nivel bajo y 3(12.50%) el nivel medio. En Falta de Realización Personal el 95.83% se

encuentran en el nivel alto. En los resultados inferenciales se halló una significancia bilateral ($p < 0.05$) una Prueba de Spearman ($\rho = -0.590$), existe una correlación negativa de grado moderado.

Rivera y Martínez (2021) en su investigación realizado para conocer la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2021, mediante un estudio de tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional, no experimental y transversal, la muestra fueron 65 profesionales de enfermería del Servicio de emergencia, quienes respondieron a dos cuestionarios con variable de caracterización y dos instrumentos tipo Likert de 22 ítems para la variable Síndrome de Burnout y 20 ítems para la variable Desempeño laboral. Los resultados fueron presentados descriptivamente y de forma inferencial. Resultados: Se observó que el 73.85% no presenta síndrome de burnout y el 26.15% presenta síndrome de burnout. Asimismo, el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo. Conclusiones: se concluyó que la variable síndrome de burnout está relacionada de manera inversa y negativa con la variable desempeño laboral según la correlación de Spearman de -0.663 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p = 0.000$

Condezo (2021) en su investigación realizada para relacionar el estrés y el desempeño laboral, mediante un estudio cuantitativa de tipo básica, alcance descriptivo y correlacional; de diseño no experimental y transversal. La muestra evaluada estuvo conformada por 80 enfermeras; debido a que el total de la población fue analizada, no se considera tamaño de muestra. Para recolectar datos, se aplicó una encuesta a partir de dos instrumentos que midió cada variable; los instrumentos fueron revalidados por un juicio de profesionales expertos quienes comprueban los criterios de pertinencia, relevancia y claridad dando como resultado aplicable a través una prueba piloto conformada por una muestra 10 profesionales de enfermería que permitió a su vez obtener una confiabilidad alta. Las principales conclusiones que se obtuvieron fueron: Respecto al objetivo principal, se evidencia una correlación positiva media con un nivel de

significancia estadística ($p=0,015$ y $r=0,271$) entre el SB y la variable desempeño laboral de las enfermeras de la UCI Neonatal y Pediátrica del INSN-SB 2020, esto quiere decir que a mayor desempeño laboral ante presión y exigencia laboral más probabilidad de desarrollar el SB. Frente a cada una de las dimensiones, se halló entre agotamiento emocional y desempeño laboral, una correlación positiva media directa lineal con un nivel de significancia ($r= 0,192$ y $p=0,088$), también se evidenció una correlación positiva débil directa lineal entre despersonalización y desempeño laboral ($r= 0, 084$), con una significancia estadística ($p=0.457$) y una correlación positiva débil directa lineal entre realización personal y desempeño laboral ($r= 0, 017$), con una significancia estadística ($p=0.878$) en las enfermeras de la UCI Neonatal y Pediátrica del INSN-SB, 2020.

En Lima, Muñante (2021), en su investigación para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida en pacientes COVID-19 durante el primer trimestre del año 2021, mediante un estudio no experimental, de diseño correlacional, en una muestra de 36 licenciados de enfermería, aplicando el Cuestionario de desempeño elaborado por Reynaga, y el Inventario de Burnout de Maslach. Se encontró que el estrés se relaciona directamente con el rendimiento laboral; así como que la dimensión agotamiento emocional se encontró que el 77,8% estrés medio; en la dimensión Despersonalización 63,9% estrés bajo y en la dimensión realización personal 83,3% estrés medio. Concluyendo que existe relación directa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería de la unidad de respuesta rápida a pacientes COVID – 19.

Altamirano (2021) Lima, realizó un estudio para determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, siguiendo una metodología inductiva, diseño no experimental, de nivel de alcance descriptivo correlacional, en una muestra de 81 enfermeras. Hallaron como resultados un nivel alto de un 86,4% de síndrome de Burnout. En relación a las dimensiones; el agotamiento emocional se observa en nivel alto 70 (86,4%); despersonalización, nivel alto 66 (81,5%)

y en la realización personal, nivel alto 66 (81,5%). En cuanto al desempeño laboral, este presenta nivel bajo 71 (87,7%). Concluyendo que Existe relación inversa y moderada (Rho de Spearman = -0.787), entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

3.2. Bases teóricas

Estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) lo define como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) lo define como las respuestas físicas y emocionales a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. De acuerdo a Maslach y Jackson (1982); autores de la definición de estrés laboral crónico, que indica sobrepasar los estándares de una enfermedad y se indica como un desequilibrio en la salud social del trabajador, que es caracterizado por el abatimiento, la desmotivación y un estado psicológico comprometido con inadecuación. Es la reacción del cuerpo ante diferentes factores de amenaza de un agente externo conocido como estresor, ante alguna exigencia extremas ocupacional, que puede ser puntual o crónico (Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau, 2019).

Dimensiones del estrés laboral

El estudio se trabajó bajo el modelo de Maslach y Jackson (1982); quienes dimensionan al estrés crónico de la siguiente manera:

Agotamiento emocional: Es el agotamiento general que pueden presentar los trabajadores de forma emocional y física; el ámbito emocional

es el más afectado por la mañana generando inquietud, malestar, estrés y desánimo, en la parte física se empieza a acumular tensión.

Despersonalización: Es el incremento de sentimientos y conductas negativas, reacciones frías y vulgares con su entorno, generando incremento de insensibilidad e irritabilidad con el personal que trabaja en su centro de trabajo, llegando a veces a culpar a sus compañeros de sus problemas.

Falta de realización personal: Es la evaluación de aspectos negativos que tiene el trabajador en su centro laboral. Esta dimensión determinará las relaciones del trabajador con sus compañeros de trabajo y con las personas en general, su desempeño laboral, la capacidad de trabajar bajo presión y la presencia de una insatisfacción general, que puede llevar a la deserción y ausentismo profesional.

Teorías sobre el estrés laboral

Existen distintas teorías que dan una explicación con respecto al estrés, así tenemos a las teorías basadas en la respuesta, Selye, sustenta esta teoría brindando una definición operativa del estrés, con base en el estresor y la respuesta de estrés, que se constituyen en fenómenos objetivables, considerando al estrés como una reacción adaptativa, siempre y cuando no exceda sus niveles, surge cuando hay una alteración en la persona causada por un agente externo o interno de tipo físico o psicológico, donde el organismo reacciona para recuperar el equilibrio, provocando cambios en el sistema biológico homeostasis del organismo, y puede ser un estímulo, ante la presencia de estímulos intensos o de duración prolongada, se producirá una hiperactividad homeostática que se traducirá en cambios fisiológicos.

Teorías basadas en el estímulo. Para Sánchez (2010) estas teorías también denominadas como perspectiva psicosocial del estrés o de los sucesos vitales, porque otorgan gran importancia al ambiente y las situaciones sociales; analizan, comprenden e interpretan el estrés de

acuerdo a la asociación de características y estímulos ambientales, alterando las funciones del organismo, cuando sobrepasa el límite, el estrés se hace intolerable dando lugar a cambios físicos y psicológicos. Los estímulos ambientales externos al sujeto o estresores, son los que alteran el funcionamiento del organismo. Existiendo dos tipos de estresores: los psicosociales referidos a las situaciones que no causan directamente el estrés, sino que es debido a la interpretación cognitiva o significado que la persona le asigna y los estresores biológicos referidos a los estímulos que por su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo facilitan por sí mismos el estrés.

Por otro lado, tenemos las Teorías basadas en la interacción. Lazarus y Folkman (1986) enfatizan en los factores psicológicos, especialmente cognitivos, que mediatizan los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, donde la persona tiene un rol dinámico en la producción del estrés. Presentándose el estrés producto de las relaciones entre el individuo y el entorno, donde el sujeto lo percibe como amenazante, y de difícil afrontamiento. La base fundamental de la teoría interaccionada es la evaluación cognitiva, considerada como un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante, por lo que se considera al individuo como parte activa en el proceso, interactuando con el medio ecológico.

También, tenemos el Modelo Demanda- Control que se refiere a los estresores que se dan de manera constante. Diferenciándose la demanda, que consiste en la cantidad de trabajo, el tiempo, el nivel de atención, las interrupciones y la fuerza física o mental, además del control, que es considerado como la manera en que se trabaja, Este modelo se subdivide en dos partes: El desarrollo de habilidades, que es el modo en que una persona puede desarrollar sus capacidades, la creatividad y el aprendizaje. Decisión, que se define como el poder de autonomía que puede tener una persona para poder controlar las actividades que desempeña. Johnson y Hall (2002), extendieron el modelo demanda Control y lo llamaron Modelo Demanda- Control- Apoyo, donde el apoyo viene a ser un atenuante, es

decir el soporte que puede recibir un individuo de los compañeros y jefes o supervisores, donde se puede reforzar tanto las relaciones y el respaldo del grupo y esto puede ser una atenuante que reducirá los efectos de estresores.

Por otro lado, tenemos los enfoques transaccionales, manifestando que cuando las personas se enfrentan al estrés, realizan 37 diversas transacciones, para cambiar su entorno y que utilizan recursos sociales biológicos psíquicos y culturales. Este enfoque trabaja con la teoría cognitiva del estrés, en la que incluye la percepción, las formas de afrontamiento ante las dificultades y los factores individuales (Arnold & Randall, 2012). Bajo este enfoque podemos encontrar los modelos de Cummings y Cooper quienes manifiestan que las personas ante las emociones, la interacción con el medio ambiente, los razonamientos tratan de mantenerse sin alteraciones, que es también conocido gama de estabilidad; cuando se altera la estabilidad, la persona actúa inmediatamente para volver a su zona de bienestar, al afrontamiento que se da ante una situación estresante se le conoce como proceso de ajuste.

Modelo de Cox y Mackay, señalan que el estrés pasa por tres etapas: El afrontamiento de una persona ante una situación estresante, en el que utiliza sus capacidades y sus características individuales, esta reacción negativa en una persona puede estar caracterizada por la ansiedad, el temor, cuando haya desbalance en la idea anterior y la persona tenga que afrontarlo. El afrontamiento puede tener una respuesta positiva o negativa. Una persona primero evalúa cognitivamente, posteriormente retroalimenta cada fase de su afrontamiento, si el estresor se ubica dentro de la flexibilidad mental, cuando este desaparece, la persona vuelve a un estado de bienestar, pero, si el estrés excede los daños pueden incrementarse y finalmente se puede guardar la información para situaciones similares en el futuro. En este modelo, la retroalimentación es importante, porque las personas evalúan sus condiciones laborales desde su punto de vista, desde sus propias características, como sus emociones y su percepción y a partir de ello aprenden, para algunos va a ser más fácil y querrán ir por el siguiente reto, pero otros requerirán mayor esfuerzo, hasta el punto de

negarse a afrontar una situación que le esté generando estrés. Por todo ello es importante conocer las diversas personalidades, para poder delegar tareas y cargos de manera adecuada.

Modelo Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa: Siegrist Arnold & Randall (2012) sustentaron este modelo, quienes afirman que, es posible un desequilibrio entre la carga del rol y las recompensas, en el que una persona puede creer que es injusto lo que recibe por su esfuerzo en referencia al dinero, a la estima y al reconocimiento. Este desequilibrio puede influir de manera negativa en algunos aspectos del self, que pueden ser: la autoeficacia, la autoestima y la percepción de estatus social merecido. Es así que el trabajo pierde su función de regular la parte emocional y motivadora, que es base de la reciprocidad, cuando una persona percibe una injusticia, esta se esfuerza y trabaja más y todo ello le puede generar mayores niveles de estrés. Según Monte (2010) el esfuerzo que realiza un individuo que está expuesto al estrés, se puede dar por dos causas: una intrínseca, que consiste en aquella que la persona afronta, es decir las exigencias que el puesto le pide al individuo y para lo cual es necesario tener el control y la otra es la extrínseca, que está compuesta por requerimientos, tareas y las actividades del cargo que tiene la persona.

Síntomas del estrés

Para Rodríguez, Morales y Pizá (2017) es importante identificar los síntomas del estrés porque no todos los indicadores pueden considerarse estrés. Los problemas empiezan cuando el cuerpo no es capaz de restaurar el equilibrio interno; dentro de las manifestaciones podemos diferenciar síntomas afectivos, cognitivos y físicos:

Síntomas Cognitivos, como las preocupaciones, inseguridad, miedo o temor, percepción negativa de uno mismo y de las decisiones tomadas, miedo a la pérdida del control y a equivocarse, dificultad para estudiar,

pensar, confusión, concentración, errores constantes en tareas diarias, entre otros.

Síntomas afectivos, como ansiedad y depresión, Inestabilidad emocional.

Síntomas físicos, Irritabilidad generalizada, Hiperexcitación o depresión, alteración del ritmo respiratorio, rigidez, dolor muscular y sudoración., diabetes, obesidad, problemas de la piel, como acné, problemas menstruales, diarrea o estreñimiento, dolores y achaques frecuentes, falta de energía o concentración, problemas sexuales, cuello o mandíbula rígidos, cansancio, problemas para dormir o dormir demasiado, malestar de estómago, uso de alcohol o drogas para relajarse, pérdida o aumento de peso, trastorno explosivo intermitente, impaciencia, trato brusco a los demás. autocrítica, lapsus de memoria, dificultad del habla, risa nerviosa, disminución de la productividad, etc.

Tipos de estrés

Para Davis (1987) los tipos de estrés pueden ser:

Estrés laboral episódico. Este tipo de estrés aparece de forma puntual. Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, cuando se anuncian despidos del personal. Sus efectos suelen ser moderados y, pasar una vez superada la situación

Estrés laboral crónico. Es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés. Situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, un nivel de exigencias difícil de mantener en el tiempo,

el acoso laboral que, padece un compañero cercano u otros, pueden ser los causantes del mismo. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo.

Eustrés positivo. Es un ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral, generalmente aparece al inicio de una meta mantiene en alerta la productividad. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar tus propias capacidades te ayudará que este siga siendo un estrés positivo.

Distrés negativo. Ocurre cuando las circunstancias superan los recursos de afrontamiento estamos hablando de estrés negativo. Esto puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo. Continúa en todas partes de la vida de la persona. Existen distintos tipos de estrés laboral y no todos son igual de graves. Este puede ser muy dañino y complejo, y es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este puede llegar a afectar al individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre. Otros tipos de estrés como el relacionado con grandes cargas de trabajo pueden afectar más a nivel físico.

Eustrés. Se conoce como Eustrés a la respuesta emocional que se presenta ante una situación que resulta desagradable e incómoda para una persona. A lo largo del tiempo el estrés se ha considerado como un desequilibrio interior que se presenta por alguna causa externa al sujeto, como puede ser el caso de la inestabilidad laboral, cantidad excesiva de trabajo o cualquier otra circunstancia que pueda provocar tensión.

Distrés. Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable, ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis,1987).

En base al tiempo es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento, se caracteriza por "pequeñas dosis" es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los trabajadores del servicio de farmacia ante la presión de los pacientes para que se les entregue los medicamentos completos y rápido. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares, de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia. Los trabajos estresantes con grandes y continuas preocupaciones pueden llegar a afectar su desempeño laboral, originándole padecimientos médicos y permisos de salud.

Estrés grave. Es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él. Existe además otra clasificación del estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona.

Fases del estrés

Para Gutiérrez y Ángeles (2012) el estrés presenta tres fases bien diferenciadas que a continuación se detalla:

Fase de Alarma. Se desencadena una reacción en cadena en el sistema nervioso vegetativo en su componente simpático, el cual comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Los efectos de la adrenalina desencadenan en nuestro organismo van a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realice dicha secreción; es decir, si se realiza en un brevísimo instante o si se prolonga en varios segundos. Estas reacciones van a procurar una aceleración del ritmo cardiaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, un incremento de la concentración de glucosa en sangre; un aumento en las cifras de la presión arterial; un mayor aporte de sangre a

todos los tejidos; incremento de la coagulación sanguínea y demás complicaciones. Aquí existe un peligro potencial negativo para nuestro organismo, podría desencadenar una sobre carga cardiaca e infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo total shock.

Fase de Resistencia. Una vez que se haya consumido estos recursos de la primera fase, si no se ha conseguido resolver el motivo de alarma y sigue vigente la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo entonces cambia de táctica. Los estudios se descubrieron como todos los cambios adaptativos de nuestro comportamiento externo y nuestras reacciones internas se debían a la intervención de tres elementos de nuestro sistema endocrino, denominados como el eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal. El hipotálamo situado en la región medial de nuestro cerebro recoge los mensajes respuestas de nuestra corteza cerebral, que son recibidas por una glándula que es la Hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central, que se podría llamar como el director de la orquesta, de todo nuestro sistema endocrino, quien a su vez organiza todo funcionamiento del organismo. El resultado de esta organización jerarquizada es poder utilizar nuestras reservas energéticas para seguir en la lucha.

Fase de Agotamiento. En cuanto empieza agotarse nuestras reservas energéticas de adaptación aparece la fatiga, como un conjunto de signos físicos y psicológicos, que nos indica señales que debemos descansar para reponer nuestro desgaste vital. La importancia de esta señal es tal que, si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión inmediata será el agotamiento parcial de ciertos tejidos orgánicos, como es el caso de la aparición de las agujetas musculares que aparecen por la ejecución de este.

Estresores o factores causales de estrés laboral

Para Escudero (2019) las causas del estrés en el trabajo son múltiples. Los estresores son todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo de forma negativa. La

respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor.

La población de riesgo más elevado se encuentra entre los 35 y los 45 años de edad. En este momento de la vida se combina una exigencia personal, en donde muchos tienen a su cargo hijos, tienen cónyuges o parejas, con la entrada a un nivel del mercado laboral que es altamente competitivo. Es decir, se suma la carga personal que cada uno lleva en ese momento de la vida con el nivel de competencia laboral.

Además de los factores externos, no podemos quitar importancia al perfil individual del trabajador, que puede ser la diferencia entre un individuo con estrés y uno que sabe afrontar estas situaciones de forma sana. González -Cabanach (1998) hoy, las empresas demandan nuevas habilidades para hacer frente a nuevos retos y aprender a manejar el estrés laboral.

Para Rubio (2007) dentro del ámbito laboral hay elementos que son considerados agentes estresores, como:

- Presiones para terminar tareas en un plazo determinado.
- Sobrecarga de trabajo
- Poca autonomía en el ritmo o en los tiempos de trabajo.
- Ambigüedad en la función, desinformación del puesto y desempeño de funciones.
- Conflicto del rol, competencias que no pertenecen al puesto.
- Incertidumbre con los contratos de trabajo.
- Exigencias de adaptación, cambios repentinos en la organización.

- Un supervisor exigente o control excesivo.
- Compañeros de trabajo, desagradables o tóxicos.
- Monotonía. Cuando el trabajo es repetitivo y no tiene nada de complejidad. Tareas uniformes y poco estimulantes.
- Poca participación en la toma de decisiones.
- Estancamiento de la carrera profesional.
- Salario bajo.
- Cuando los responsables esperan que el trabajador haga más de lo que es posible en un plazo determinado de tiempo.
- Falta de apoyo social en el entorno laboral.
- Factores ambientales o sociales como la agresividad o el tráfico
- Problemas de pareja o familiares
- Situaciones de divorcio,
- Procesos de duelo
- Enfermedades de familiares, deudas o hipotecas, procesos judiciales, y demás.

Para Slipak (2006) es importante tener en cuenta a los estresores del medio ambiente, que también influye en los trabajadores.

Estresores del Medio Ambiente. Los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente, son aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

Espacio Físico. Desde el estacionamiento situado a la salida del trabajo hasta la ubicación y el diseño del puesto de trabajo, la luz y el ruido influye en el estrés. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción, el sistema de aire acondicionado, e incluso los servicios sanitarios.

Iluminación. La calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente, una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, la persona puede

sufrir trastornos visuales. Al tratar este tema se debe atender a varios factores muy importantes: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. Otro factor que produce la agudeza visual y ocasiona fatiga es el resplandor, que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrado al ojo.

Ruido. El ruido se considera un sonido indeseable. La unidad básica para medir el ruido es el decibel [db]. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido. Se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un trabajador diariamente oye sonidos de cierto nivel de decibeles durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición, altera la frecuencia cardiaca y el riego sanguíneo. Se ha mencionado la posibilidad de que el ruido constante aumente la presión arterial. Con ruidos fuertes también se eleva la tensión muscular. Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una atmósfera normal.

Color. Se afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral. El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial. Con el color también se evita la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión. Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura. Los decoradores dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y anaranjado son colores cálidos. También sostienen que el ser humano se muestra más excitable y animado en un cuarto de tono cálido, y más relajado y tranquilo, en uno de tono fresco.

Música. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata. Las cosas cambian cuando se trata de una labor compleja que exija mucho esfuerzo.

Temperatura y Humedad. Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente. Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello. El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Podemos soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos.

Vibración y Movimiento. La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor. El estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registrada en los canales semicirculares del oído interno. La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor, y tensión muscular.

Condiciones Psicológicas. Los puestos sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la productividad. Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su

estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de su producción.

Aburrimiento y Monotonía. El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación. Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra puede parecerle emocionante y llamativo. Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo. El problema más evidente es la manera de contrarrestar, prevenir o atenuar el aburrimiento. Un método consiste en modificar las condiciones físicas o sociales del trabajo, así como el horario. Otros sistemas han sido aplicados y sus resultados son variables.

Fatiga y Cansancio. Los efectos de la fatiga dependen directamente del aburrimiento. Hay dos tipos: Fatiga psicológica. Se parece al aburrimiento. Fatiga fisiológica. Se debe al excesivo uso de los músculos; Los dos tipos pueden mermar el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, la rotación de personal y los accidentes. Durante el cansancio los procesos orgánicos, como la frecuencia cardíaca, el consumo de oxígeno y la tensión muscular, operan a niveles diferentes. Sus aspectos subjetivos o psicológicos perturban profundamente al individuo y merman mucho su rendimiento. Cuando estamos muy cansados, sentimos tensión, irritabilidad y debilidad; además nos es difícil concentrarnos, pensar de modo coherente o trabajar bien. Una fatiga excesiva predice con bastante certeza que la producción no tardará en mermar. En la mayoría de los trabajos físicos, los empleados señalan que se sienten más cansados al iniciar las labores, vuelven a sentirse así antes de la comida y hacia el final de la jornada. La capacidad de ejecutar trabajos físicos varía mucho entre las personas. Estas difieren en su salud general y resistencia física, y estos factores influyen en la rapidez y eficiencia con que cumplen sus deberes.

Aire Contaminado. La contaminación del aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años. Este tipo de contaminación

atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos, pero también la calidad del aire en el sitio de trabajo es una condición que está muy relacionada con el problema más general de la contaminación ambiental. Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel. El polvo del asbesto y el polvo del carbón que llevan a la enfermedad denominada “pulmones negros” pueden ser productores de fibrosis, y hay pruebas recientes que han vinculado a la inhalación del asbesto con cáncer.

Prevención del estrés

Para poder prevenir y afrontar el estrés de manera óptima, el primer requisito es que la persona se fortalezca física y psicológicamente, de manera que la producción de endorfinas, que son responsables del estado de bienestar general; relaja los músculos; ayuda a mantener la flexibilidad de las articulaciones; quema el exceso de energía permitiendo mantener el peso ideal; favorece la oxigenación de las células y ayuda a controlar la hipertensión; asimismo, facilita el descanso, favorece la eliminación de toxinas, aumenta la capacidad y agilidad mental, mejora el estado de ánimo y favorece el buen humor y la autoestima. Sobre el descanso, este debe ser cotidiano, semanal y anual. Además, debe ser de calidad, de modo que permita recuperarse del desgaste tanto físico como psíquico que conlleva la realización de las actividades. Los buenos hábitos relacionados con la alimentación son importantes siempre, pero sobre todo cuando hay estrés, esto por cuanto si la persona está sufriendo de este tiende a comer en exceso, a no comer lo necesario o hacerlo deprisa y en cualquier momento.

Algunas recomendaciones sobre hábitos alimenticios son: comer despacio masticando correctamente los alimentos y a horas fijas; controlar la cantidad de grasa que se ingiere; consumir frutas, verduras y cereales integrales en cantidad suficiente; reducir la ingesta de azúcar, sal y condimentos; asegurarse de ingerir vitaminas del complejo B por cuanto

son fundamentales para conservar el equilibrio nervioso y una buena función cerebral, al igual que de la vitamina C; reducir al mínimo el consumo de productos que contengan grasa animal para reducir el nivel de colesterol; controlar el peso y tomar suficiente agua, de la cual se sugiere tomar entre un litro y litro y medio fuera de las comidas y aparte de la que por su propia naturaleza contienen los alimentos.

Tratamiento del estrés

Hay diferentes técnicas:

- Técnicas de relajación que permitirán a tu cuerpo restituir sus niveles de energía.
- Técnicas de gestión del tiempo y planificación de las actividades.
- Terapia cognitivo-conductual.
- Tratamiento con el especialista en Psicología se orientará en técnicas para evitar que el entorno laboral afecte a la salud del paciente.
- Formas de evitar las situaciones de conflicto.
- En algunos casos, para vencer el estrés laboral es necesario cambiar las condiciones laborales.
- Técnicas de control emocional. Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de comprender, ya que representan el grupo de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan varios aspectos (OIT, 1986).
- Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo.
- Entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (Matteson e Ivancevich, 1987).
- Ejercicios, relajación, deportes, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales. Potter (1987) también recomienda el manejo del humor como medio para adquirir el control de los pensamientos y

las emociones.

- Tratamiento psicoterapéutico o farmacológico en caso necesario (Ramos ,1999).
- Técnicas Cognitivas, que el trabajador reevalúe situaciones estresantes y pueda afrontarlas.

3.2.2 Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Para Stoner (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002), expone que el desempeño laboral es una sistémica apreciación del desempeño, del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, afirmando que toda evaluación es un proceso para estimular a juzgar el valor, la excelencia las cualidades de alguna persona. En tal sentido, el desempeño es una apreciación por parte de sus supervisores de la institución de la manera como un trabajador realiza su labor dentro de dicha institución cumpliendo de esta manera con sus metas y objetivos. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Por otro lado, según Robbins (2004), para complementar a las otras definiciones nos menciona que en el desempeño laboral como principio fundamental esta la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles de alcanzar, que cuando las metas son fáciles y no

necesitaría el sobre esfuerzo y profundo interés. Según Pérez (2009) define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables. Habilidades laborales en las que se inserta, como sistema, conocimientos, habilidades, vivencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de lo esperado. resultados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de las empresas de servicios.

El desempeño del personal es vital, no solo en relación a su productividad, sino a la satisfacción de las necesidades tanto personales como profesionales, en tal sentido, en el ámbito de salud, el desempeño laboral del personal sanitario es fundamental porque repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud y, en último término, en la salud de la población. Se entiende por correcto desempeño el de un personal que trabaja de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados posibles dados los recursos y las circunstancias (Organización panamericana de Salud, 2016).

Dimensiones del desempeño laboral

Para Pastor (2017) el desempeño laboral involucra cuatro componentes importantes que hay que tener en cuenta:

Calidad en el trabajo

Se refiere a realizar el trabajo de manera precisa y completa, con poco o ningún error, y disfrutar de una alta calificación y aceptación a los ojos de la gerencia y otros compañeros de trabajo.

Responsabilidad

Enfatiza la conciencia del trabajador en el desempeño de las actividades y deberes derivados de su cargo, y gestiona concienzuda y racionalmente los recursos disponibles y supera eficazmente las expectativas.

Compromiso institucional

Tiene que ver con la implicación e identificación con la organización, con la filosofía, con su visión, con sus valores, que le hace sentir orgullo de pertenecer por lo tanto una buena disposición laboral.

Liderazgo en trabajo en equipo tiene que ver con la capacidad de inspirar, para obtener un alto rendimiento de los demás, para motivar a otros; este liderazgo va a permitir un buen clima laboral, capacidad de resolución de problemáticas, comunicación efectiva entre trabajadores y superiores, primando el respeto con cada uno de los integrantes y ante su equipo de trabajo.

Teorías acerca del desempeño laboral

La Teoría de desempeño laboral según Hacker (1994), está estrechamente fundamentada en la conducta que se denota en los entornos laborales, mediante dos perspectivas en primer lugar tenemos lo relacionado con la acción, es decir desde una meta hasta un plan, luego tenemos las acciones conscientes y automáticas que son las que van a

determinar la acción. Por lo tanto, cada acción va seguida de una serie de pasos empezando por el desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución control y feedback. De allí que, un buen desempeño habrá como consecuencia de la consideración de los dos perspectivas y una buena comunicación.

También tenemos la Teoría del desempeño según Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), para estos autores el desempeño es una acción y no los resultados de una acción; para que esta acción sea de la mejor manera es fundamental la motivación y las destrezas, así mismo, el desempeño está conformado por ocho componentes fundamentales rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de la tarea no específica del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral o escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, liderazgo, administración y supervisión.

La Teoría de desempeño laboral de Earley y Shalley (1991), los autores proponen un modelo que enfatiza el desarrollo cognitivo y la motivación, por lo tanto, el desempeño es el cumplimiento de metas del trabajador en bien de la organización, que está conformado por la formulación, evaluación, externalización, el desarrollo y ejecución de planes de acción. De allí, que es importante plantear y dar a conocer las metas organizacionales que influyen de manera directa en el desempeño laboral convirtiéndose en acciones.

Tenemos la Teoría de desempeño laboral de Chiavienato (2009), quien enfoca específicamente a la evaluación del desempeño laboral, afirmando que existen una serie de métodos, que son los métodos quienes van a inferir una valoración sistemática del desempeño de cada trabajador, basándose en un enfoque en las metas y en los resultados para alcanzar las competencias y el máximo potencial de desarrollo. Se emplea una serie de métodos tradicionales como las escalas gráficas, la investigación de campo, las listas de verificación, la elección forzosa y los incidentes críticos.

Así mismo, tenemos la Teoría de desempeño laboral de Alles (2011), este autor también enfatiza su teoría en el método de evaluación del desempeño, proponiendo una evaluación por competencias, referida a las conductas que muestran los trabajadores en una orientación enfocada a la acción, buscando su desarrollo. Estos métodos pueden estar basados en las características cuando mide hasta qué punto un trabajador presenta características afines con la visión de la organización como iniciativa, creatividad, confiabilidad; métodos basados en la conducta cuando lo que se mide es el comportamiento, las acciones que presenta el trabajador al realizar una actividad y el método basado en resultados, cuando se mide los logros de los trabajadores en función de los resultados conseguidos, donde las medidas enfatizan las mediciones de la productividad y la administración por objetivos.

Características del desempeño laboral

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

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

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

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

para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos. - Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

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

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

Factores que influyen en el desempeño laboral

Para Gómez (1999) la cantidad de esfuerzo que se aplica en una tarea determinada depende del trabajador, el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo, en sí de la demostración de las competencias que poseen los trabajadores.

Para Davis y Wnewetrom (1991) la satisfacción del trabajador dentro de su puesto es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que forman el contexto labora supervisión, grupo de trabajo, estructura

organizativa, entre otros la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos y de las intenciones del comportamiento; estas actitudes ayudan a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro. El grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan o laboran en un determinado puesto, ya que en ocasiones un trabajo puede ser interesante más no fundamental para los miembros de la institución.

Por lo que la satisfacción laboral, que puede sentir una persona al realizar su trabajo está centrada, de acuerdo a Nash (1989) en el hecho de que esté ocupando un cargo que le permita utilizar sus destrezas y que concuerde con sus intereses, las personas se sienten más satisfechas cuando trabajan con gente competente, personas sinceras que se comunican con frecuencia, evitan traslados innecesarios y reconocen una buena labor cuando ésta se produce; por lo que la satisfacción está muy ligada a la calidad de la supervisión, debido a que el supervisor es quien tiene la responsabilidad de movilizar las energías de los subalternos para encaminarlas a las metas organizacionales, un supervisor debe tomar el papel de líder y motivador de su personal de forma grupal e individual.

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 empresa 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 empresa, 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.

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.

3.3. Marco conceptual

Agotamiento emocional. Disminución y pérdida de recursos emocionales, es decir, que la persona experimenta el sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido a su trabajo (Slipak, 2006).

Demandas laborales. Características que tiene un centro de laboral, la cual requiere de un determinado esfuerzo físico, psicológico o emocional y ello implica que genera costos físicos y psicológicos (Rodríguez, 2016).

Desequilibrio físico: Cuando los estresores superan la capacidad del individuo, toda esta situación de estrés lo puede llevar a sufrir manifestaciones físicas (Mansilla, 2012).

Estrés. Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. Conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el miedo, la alegría. (Rubio, 2007).

Estresor: Situación o evento que lo describe como cualquier situación que cause impacto o impresión en el ser humano (Seyle ,2001).

Estresores individuales. Se considera los aspectos personales (de las diferencias individuales) que afectan la interpretación subjetiva de lo que se considera estrés, y la respuesta en consecuencia (Dolan, 2015).

Estresores del entorno o extra organizativos. Incluye factores políticos, económicos, sociales y familiares que afectan a una persona (problemas como guerra, terrorismo, hambre, costa, daños ambientales, cambio climático, educación, salud, exclusión), financieros y sociales, corrupción, violaciones de derechos humanos en general, entre otros (Dolan, 2015).

Estrés laboral cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo y la baja recompensa (Rubio, 2007).

Falta de Realización personal. Reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo (Slipak, 2006).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la Investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio corresponde a un tipo de investigación cuantitativo, ya que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos (Bernal, 2010). A partir de la aplicación de los dos instrumentos a la muestra de estudio, se realizó el análisis descriptivos e inferenciales con los datos recogidos.

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es correlacional, ya que tiene la intención de mostrar y explorar la relación entre variables; sin embargo, este tipo de investigación no implica que una sea causa de la otra, es decir la correlación explora la asociación, mas no relaciones causales o consecuencias (Bernal, 2010) un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro, un cambio en el estrés laboral influirá en el desempeño laboral.

4.2. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño No experimental porque solo se observaron, recogieron la información de los fenómenos o acontecimientos, como se encuentra en su ambiente natural, sin alteración de ello (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

Presenta un corte transversal porque solo describe las variables en una muestra, determinando el nivel o modalidad en un solo momento dado (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

4.3. Población – muestra

Población

La población referida al conjunto de personas con las características apropiadas a la investigación estuvo conformada por 1,100 profesionales de la salud, adultos, ambos sexos, modalidad de contrato CAS – 99, y nombrados; personal médicos, internos, Químicos farmacéuticos, auxiliares, técnicos de farmacias, laboratorio, servicios generales, entre otros. Turnos rotativos 12 y 24 horas.

Muestra

La muestra entendida como subgrupo representativo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectan los datos pertinentes, estuvo conformada por 128 profesionales de la salud.

Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó fue el No Probabilístico, intencional, no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas a las características de la muestra. Es Intencional, porque la selección de las unidades se realizó tomando en cuenta la realidad, las circunstancias del entorno (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión del cansancio emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021.

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra ,2021

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal de y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra ,2021

4.5. Identificación de las variables

La variable para el desarrollo del presente trabajo de investigación es el estrés laboral y el desempeño laboral.

La variable estrés laboral

Según OIT (2016) define que el “estrés laboral es la presión que tiene el ser humano ante las demandas e imposiciones, al no poder acomodarse a aptitudes y demanda extremas.

Dimensiones de la variable estrés laboral

Para la investigación las dimensiones del estrés que se tomó en cuenta son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

Guerrero (2003) define como el cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. El agotamiento no es algo que simplemente se experimenta, sino más bien apunta a acciones para distanciarse uno mismo emocionalmente o cognitivamente en su trabajo, una forma de enfrentarse con la sobrecarga de trabajo.

Dimensión 2: Despersonalización

Según Gonzales, Lacasta y Ordoñez (2008) mostraron la

despersonalización, como asociarse a una actitud y comportamiento cínico impersonal, con el aislamiento de los demás, con el etiquetado peyorativo de los otros compañeros de trabajo y con intentos de culpabilizarles de la frustración falta de compromiso laboral. Para Cruzado Núñez y Rojas (2013) refirieron la despersonalización un cuadro frecuente en la práctica psiquiátrica y neurológica, sin embargo, una gran proporción de individuos normales puede experimentarla en situaciones ordinarias de agotamiento físico emocional estrés o privación de sueño. La despersonalización ha sido definida como una alteración de la conciencia del yo, de índole tal que el individuo despersonalizado se siente a sí mismo como extraño y distante.

Dimensión 3: Realización personal

Guerrero, según su investigación (2003) en el sentimiento de falta de realización personal surge cuando las demandas que se les hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, lo cual implica respuestas negativas hacia uno mismo, evitando relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento. La falta de realización personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión e impotencia para dar sentido al mismo, se experimentan sentimientos de fracaso. Trato impersonal hacia los pacientes y trabajo.

La variable desempeño laboral

Según (Stoner,1994) lo define, como la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Para la investigación las dimensiones del desempeño que se tomó en cuenta son: calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo y trabajo en equipo.

Calidad del trabajo

Se miden las tareas realizadas con precisión, detalle, minuciosidad, organización, eficacia, eficiencia y anticipación al requerimiento laboral.

Responsabilidad

Se tienen en cuenta el cumplimiento de los deberes y las acciones de responder ante una situación asumiendo las consecuencias generadas producto de un actuar consciente o no, está relacionado con los logros laborales, la organización del trabajo y la eficiencia en el logro de metas.

Compromiso institucional

Tiene que ver con la implicación e identificación con la organización, con la filosofía, con su visión, con sus valores, que le hace sentir orgullo por lo tanto una buena disposición laboral.

Liderazgo en trabajo en equipo

Tiene que ver con la capacidad de inspirar, para obtener un alto rendimiento de los demás, para motivar a otros; este liderazgo va a permitir un buen clima laboral, capacidad de resolución de problemáticas, comunicación efectiva entre trabajadores y superiores, primando el respeto con cada uno de los integrantes y ante su equipo de trabajo (Pastor, 2017).

4.6. Operacionalización de las variables

Variable estrés laboral

En este estudio realizado la variable estrés laboral fue medida con la Escala Maslach Burnout Inventory la cual contiene 22 ítems, de escala tipo Likert, de respuesta politómicas.

Operacionalización de la variable estrés laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Rango/ categoría
Grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima (OMS).	Nivel de estrés laboral y sus dimensiones es medida a través de la información que nos brinda el cuestionario.	Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	0 – 18B 19–26M 27 – 54A
		Despersonalización	5,10,11,15,22	0 – 5 B 6 – 9 M 10 – 30A
		Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	0 – 33 B 34 – 39M 40 – 56A

La variable desempeño laboral

Para el presenta estudio la variable desempeño laboral fue operacionalizada de acuerdo al Cuestionario de desempeño laboral, constituido por 31 ítems de alternativas de respuesta tipo Likert.

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Unidad de medida	Rango/ Nivel
Ejecución de las funciones por parte de los empleados de	Nivel de laboral y sus dimension	Calidad del trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Baja Media Alta
		Responsabili	12,13,14,15,16, 17	

una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad(Stoner, 1994)	es es medida a través de la información que nos brinda el cuestionario.	dad		
		Compromiso institucional	18,19,20,21,22	
		Liderazgo y trabajo en equipo	23,24,25,26,27,28,29,30,31	

4.7. Recolección de datos

La investigación utilizó el siguiente procedimiento para la recolección de datos:

Técnicas

Las técnicas que se usó fueron:

La encuesta: se utilizó como técnica de recolección de datos, que favorece la rapidez y eficacia de la recolección de información.

Psicométricas: utilizada en los estudios de enfoque cuantitativos, mediante la aplicación de escalas, cuestionarios, inventarios; para la investigación se utilizó inventario y cuestionario.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron:

- Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Cuestionario de Desempeño laboral(CDL) de Loayza

A continuación, se presenta una descripción detallada de los instrumentos utilizados:

Estrés laboral

Para la variable estrés laboral se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional.

Ficha Técnica

Título	Maslach Burnout Inventory
Autor	Maslach & Jackson
Año	1981
Lugar	EE.UU
Ámbito de aplicación	Personas de edades 18 a más.
Objetivo	Evaluar estrés
Presentación	Escala tipo Likert con 22 ítems
Forma de aplicación	Individual y/o grupal
Duración de la aplicación	De 10 minutos a 15 minutos
Confiabilidad Original	Por el método Alpha de Cronbach 0,80. Agotamiento mental 0.90, despersonalización 0.79 realización individual 0.71.

Validez del Maslach Burnout Inventory. El instrumento para esta investigación pasó por una validez de contenido, por criterio de jueces, se envió el instrumento a 2 expertos de la universidad, especialistas en el tema investigado y en metodología de investigación, luego se aplicó el coeficiente V de Aiken, obteniéndose un índice de validez aplicable al 0,89.

Confiabilidad del Maslach Burnout Inventory. La confiabilidad del presente cuestionario para la presente investigación se realizó mediante una prueba piloto para recoger la información en una muestra similar a la población de 20 participantes, a cuyos resultados se le aplicó el coeficiente alfa de

Cronbach, por el tipo de respuestas politómicas, para considerar la seguridad y consistencia interna. El cuestionario de estrés laboral presentó una confiabilidad de 0,894 que significa una confiabilidad muy alta.

Desempeño laboral

Para la variable desempeño laboral se utilizó el Cuestionario de desempeño laboral de Loayza (2021) conformado por 31 ítems de respuesta politómica.

Ficha Técnica

Título	Cuestionario de Desempeño laboral (CDL)
Autor	Mery Maximiliana Loayza Chacara
Año	2020
Lugar	Cusco-Perú
Ámbito de aplicación	Personas de edades 18 a más, personal de salud
Objetivo	Mide el nivel de Desempeño Laboral
Presentación	Escala tipo Likert con 31 ítems
Escala de medición	Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2) Casi siempre (3), Siempre (4).
Forma de aplicación	Individual
Duración de la aplicación	De 15 minutos
Confiabilidad	Alpha de Cronbach 0,939
Validez	Criterio de jueces validez V de Ayken con valor = a 1

Validez del Cuestionario de Desempeño laboral (CDL).

El instrumento para la presente investigación pasó por una validez de contenido, por criterio de jueces, se envió el instrumento a 2 expertos de la universidad, especialistas en el tema investigado y en metodología de investigación, luego se aplicó el coeficiente V de Aiken, obteniéndose un índice de validez aplicable al 0,90.

Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño laboral (CDL). La confiabilidad del presente cuestionario para el presente estudio, se realizó mediante una prueba piloto para recoger la información en una muestra similar a la población de 20 participantes, a cuyos resultados se le aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, por el tipo de respuestas politómicas, para considerar la seguridad interna. El cuestionario de desempeño laboral presentó una confiabilidad de 0,904 que significa una confiabilidad muy alta.

A continuación, se seleccionó la muestra a aplicar, previa información del objetivo de la investigación, así como la solicitud de su consentimiento informado, haciendo énfasis en su participación, libre, voluntaria, y que se considerará el anonimato y confidencialidad, procediendo a aplicar el instrumento, utilizando el medio directo.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición personal fueron analizados de acuerdo al siguiente proceso: Se construyó una hoja de cálculo Excel la base de datos y se exportó al paquete estadístico de SPSS 25, donde se aplicó la estadística descriptiva para hallar la media, la moda y la distribución de frecuencias y porcentajes. Se presentaron los resultados en tablas y figuras con su debida información, empleándose indicadores como porcentajes y frecuencias. Para la prueba de hipótesis se obtuvo la distribución normal de los datos, en este caso la información procedía de una distribución no normal, por lo que se procedió a aplicar una prueba no paramétrica como el Coeficiente Rho de Spearman para hallar la correlación de las variables, para finalmente comparar los resultados con los antecedentes y teoría existente.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Según variables sociodemográficas

Tabla 1

Datos descriptivos según la edad de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

	Frecuencia	Porcentaje
22 a 30 años	20	15.91%
31 a 40 años	36	28.41%
41 a 50 años	38	29.55%
51 años a más	33	26.14%
Total	128	100%

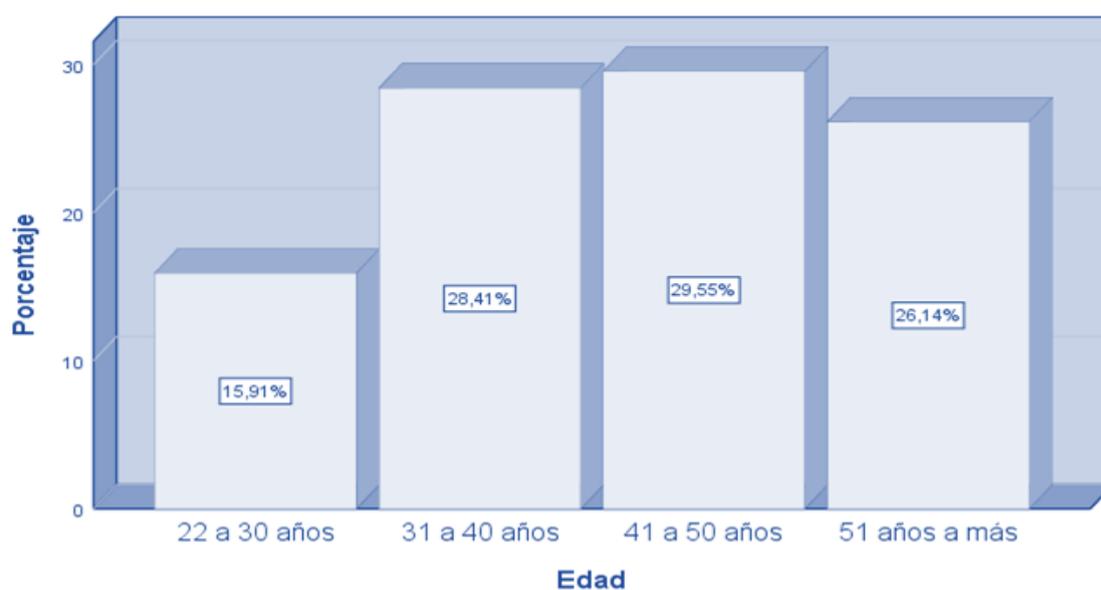


Figura 1. Porcentaje según la edad de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia que la mayor parte de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que participaron de esta

investigación, tenían de 41 a 50 años (29.55%), y en menor proporción se encontraban los que tenían de 22 a 30 años (15.91%).

Tabla 2

Datos descriptivos según el sexo de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

	Frecuencia	Porcentaje
Varón	52	40.91%
Mujer	76	59.09%
Total	128	100%

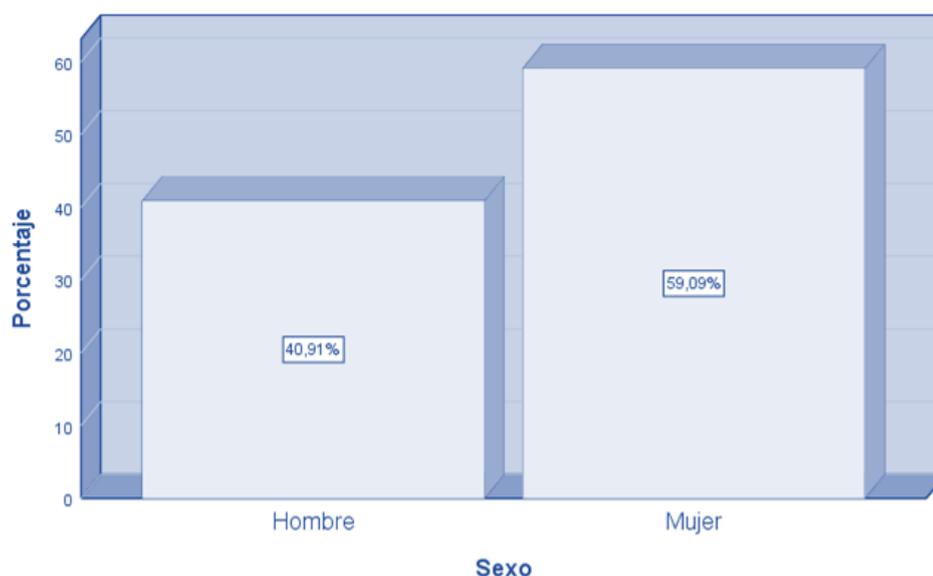


Figura 2. Porcentaje según sexo de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Como se describe en la tabla 2 y figura 2, la mayor parte de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que fueron partícipes de esta investigación, eran mujeres (59.09%). Además, la minoría estuvo representado por varones (40.91%).

Tabla 3

Datos descriptivos según área de servicio de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	20	15.91%
Asesoría jurídica	4	3.41%
Cirugía	3	2.27%
Contabilidad	9	6.82%
Enfermería	17	13.64%
Farmacia	31	23.86%
Hospitalización	4	3.41%
Informática	1	1.14%
Laboratorio	12	9.09%
Logística	1	1.14%
Mantenimiento	10	7.95%
Medicina	10	7.95%
Nutrición	1	1.14%
Odontología	3	2.27%
Total	128	100%

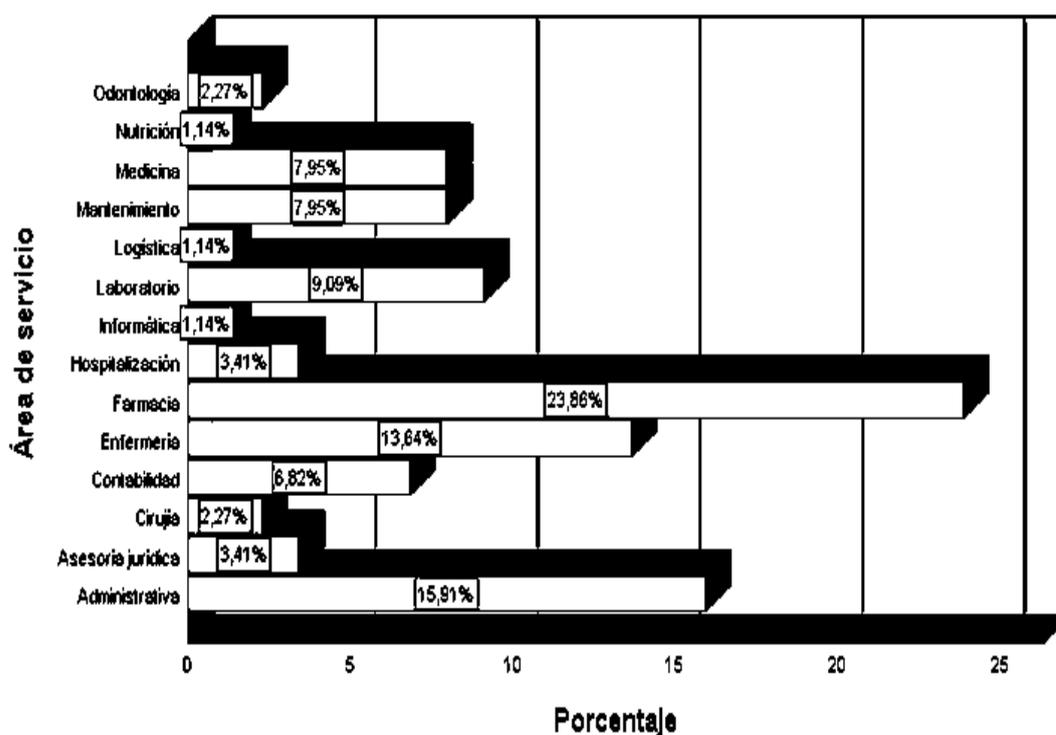


Figura 3. Porcentaje según área de servicio de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Como se observa en la tabla 3 y figura 3, la mayor parte de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que participaron de esta investigación, pertenecían al área de farmacia (23.86%), y la minoría se desempeñaba en el área informática, logística y de nutrición (1.14%) en los tres casos.

Tabla 4

Datos descriptivos según tiempo de servicio de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 13 años	70	54.55%
14 a 26 años	42	32.95%
27 a 39 años	16	12.50%
Total	128	100%

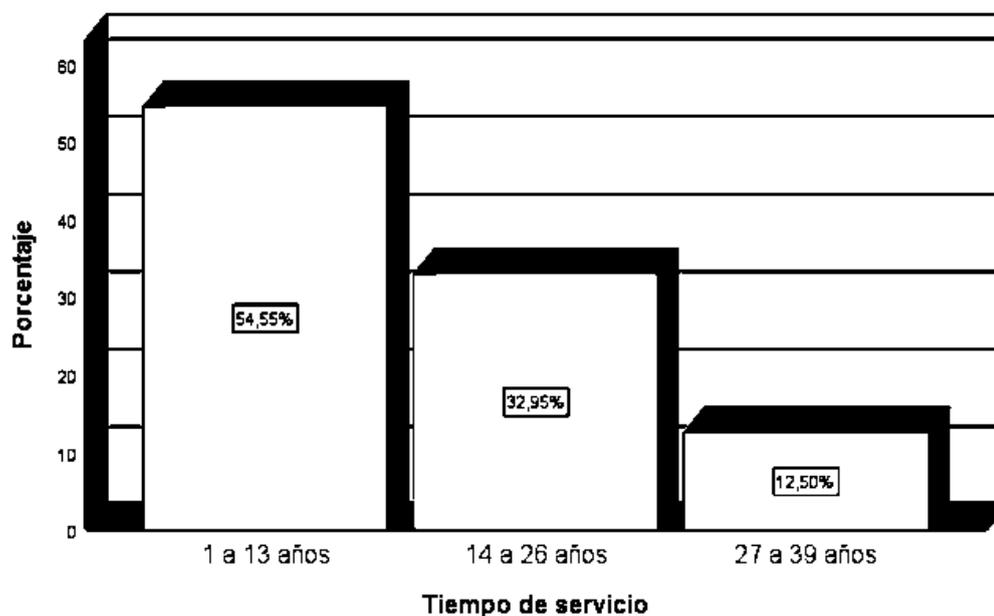


Figura 4. Porcentaje según tiempo de servicio de los Profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, según tiempo de servicio

En la tabla 4 y figura 4, se evidencia que la mayor parte de los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, que participaron de esta investigación, tenían como tiempo de servicio de 1 a 13 años (54.55%), y en menor proporción se encontraban los que tenían de 27 a 39 años (12.50%).

5.2 Interpretación de los resultados

Tabla 5

Estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	11.36%
Medio	100	78.41%
Alto	13	10.23%
Total	128	100%

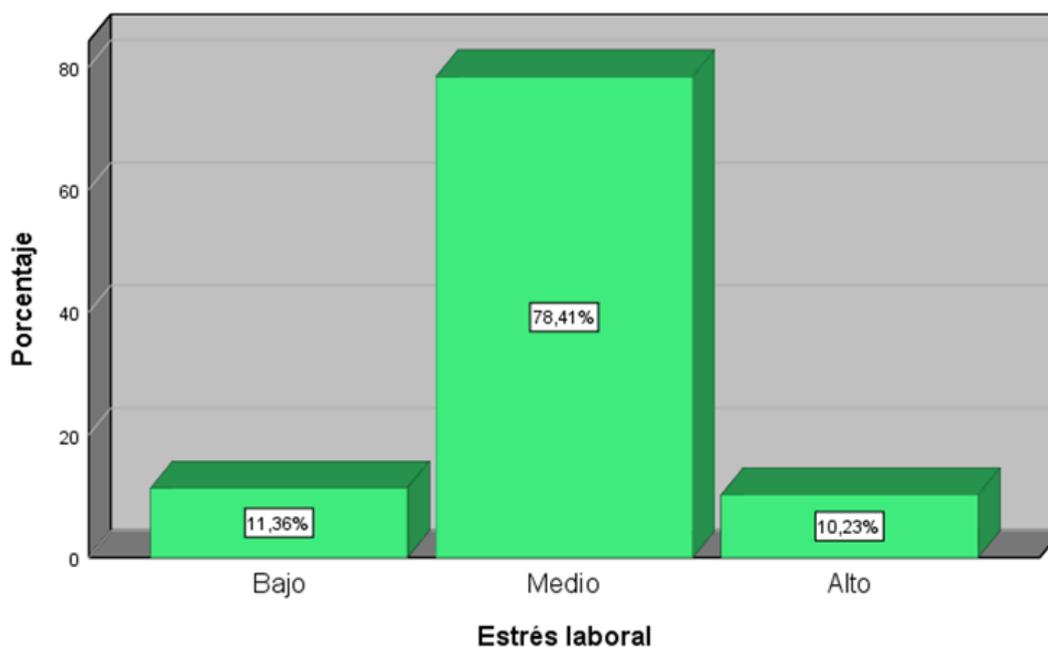


Figura 5. Estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 5 y figura 5, se muestran los niveles de estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La mayoría se encontró en un nivel medio (78.41%); mientras que la minoría estuvo en un nivel alto (10.23%).

Tabla 6

Cansancio emocional en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	15.91%
Medio	26	20.45%
Alto	82	63.64%
Total	128	100%

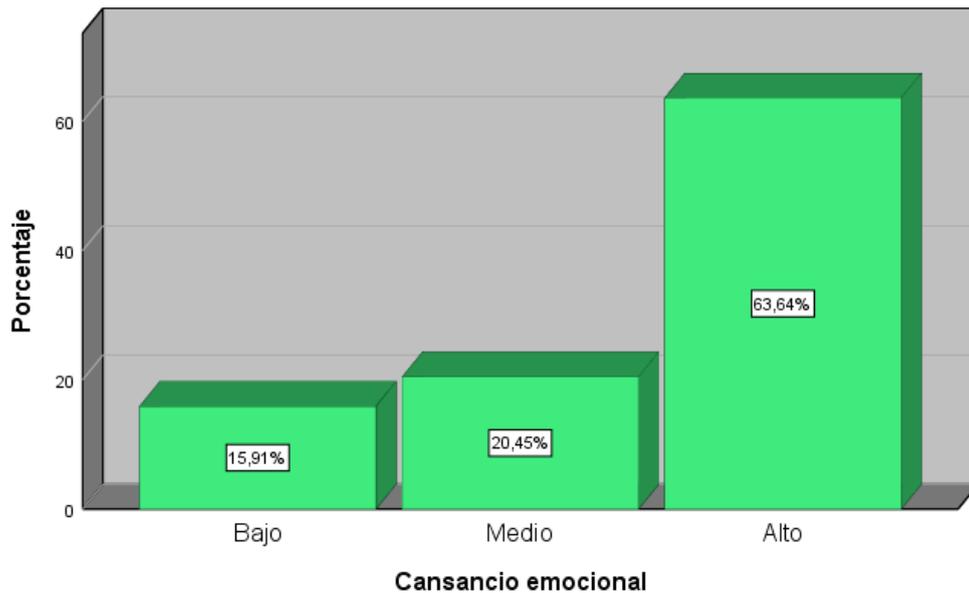


Figura 6. Cansancio emocional en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 6 y figura 6, se muestra el nivel de cansancio emocional en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. De esta manera, se evidenció que la mayoría presentó un nivel alto (63.64%); mientras que, la minoría se encontraba en un nivel bajo (15.91%).

Tabla 7

Despersonalización en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	13.64%
Medio	32	25%
Alto	79	61.36%
Total	128	100%

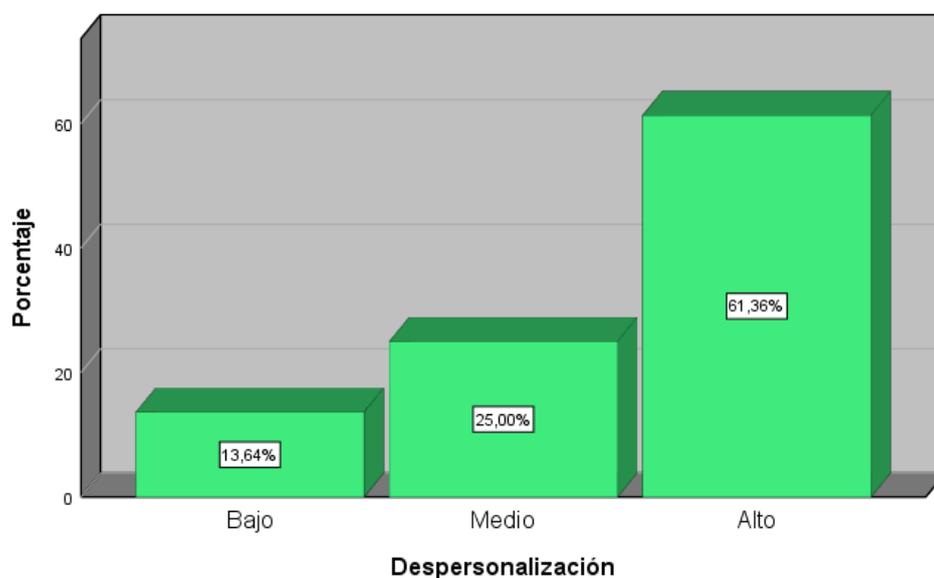


Figura 7. Despersonalización en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 7 y figura 7, se muestra el nivel de despersonalización en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La mayoría se encontraba en un nivel alto (61.36%); mientras que, la minoría se hallaba en un nivel bajo (13.64%).

Tabla 8

Realización personal en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	76.14%
Medio	25	19.32%
Alto	6	4.55%
Total	128	100%

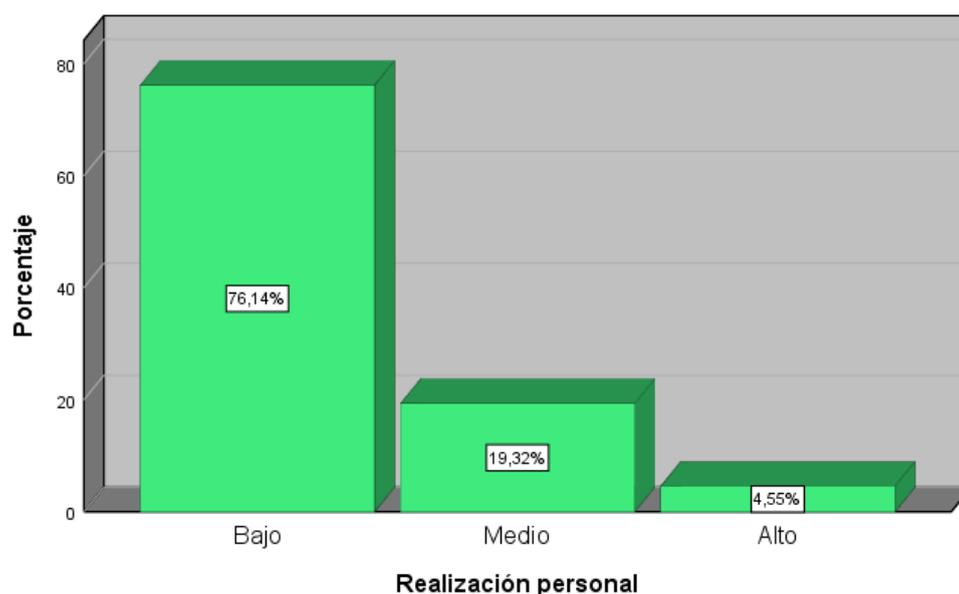


Figura 8. Realización personal en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 8 y figura 8, se muestra el nivel de realización personal en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Mientras que, la mayoría se encontraba en un nivel bajo (76.14%), la menor parte pertenecía a un nivel alto (4.55%).

Tabla 9

Niveles de Desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	14.77%
Medio	109	85.23%
Alto	0	0%
Total	128	100%

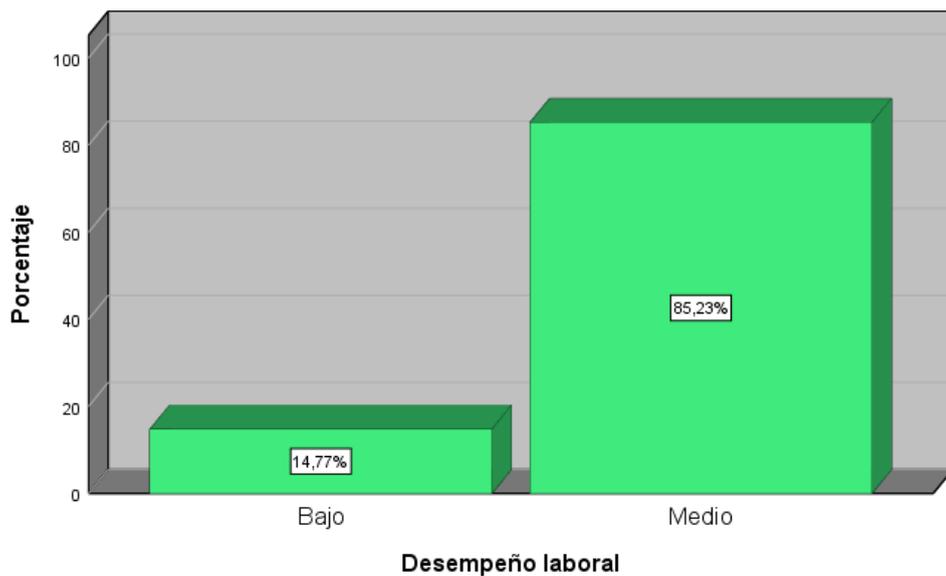


Figura 9. Niveles de Desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

En la tabla 9 y figura 9, se presenta el nivel de desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La mayoría estuvo ubicada en un nivel medio (85.23%); no obstante, la minoría de participantes presentaban un nivel bajo (14.77%).

Tabla 10. Estadísticas descriptivas de la variable estrés laboral y de sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	DE
Estrés laboral	1	5	3,82	3	3	,815
Cansancio emocional	1	4	3,21	3	3	,490
Despersonalización	1	4	3,07	3	3	,258
Realización personal	1	3	3,22	3	3	,495

Nota: DE=desviación estándar

En la tabla 10, se visualiza los datos descriptivos de la variable estrés laboral y sus dimensiones: La media de la variable estrés laboral fue de 3,82, con una d.s. de ,815, en su dimensión cansancio emocional se halló una media de 3,21 y una d.s. de ,490; en la dimensión despersonalización obtuvo una media de 3,07 y una d.s. de ,258, en la dimensión realización personal obtuvo una media de 3,22 y una d.s. de ,495.

Tabla 11. Estadística descriptiva de Desempeño laboral y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Mínimo	Máximo	Media	Mediana	Moda	DE
Desempeño laboral	1	7	5,38	5	5	2,227
Calidad del trabajo	1	7	5,99	5	5	2,191
Responsabilidad	1	7	5,23	5	5	2,282
Compromiso institucional	1	7	5,56	5	5	2,026
Liderazgo y trabajo en equipo	1	4	5,08	5	5	2,151

En la tabla 11, se visualiza los datos descriptivos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones: La media de la variable desempeño laboral fue de 5,38, con una d.s. de 2,227 , en su dimensión calidad en el trabajo se halló una media de 5,99 y una d.s. de 2,191 ; en la dimensión

responsabilidad obtuvo una media de 5,23 y una d.s. de 2,282, en la dimensión compromiso institucional obtuvo una media de 5,56 y una d.s. de 2,026, en su dimensión liderazgo en el trabajo en equipo halló una media de 5,08 y una d.s. de 2,151, respectivamente.

5.3. Prueba de hipótesis

En esta parte se realiza el análisis estadístico inferencial de las variables estrés laboral, desempeño laboral y sus dimensiones. Asimismo, para determinar la correlación entre variables y sus dimensiones, se realizó previamente la prueba de normalidad para conocer la distribución de los datos con el estadístico Kolmogorov-Smirnov, por el tamaño de la muestra, como los datos no guardaron una distribución se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para la prueba de hipótesis.

Tabla 12. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables estrés laboral, desempeño laboral y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,203	128	,000
Cansancio emocional	,246	128	,000
Despersonalización	,240	128	,000
Realización personal	,407	128	,000
Desempeño laboral	,369	128	,000
Calidad del trabajo	,260	128	,012
Responsabilidad	,270	128	,000
Compromiso institucional	,206	128	,024
Liderazgo y trabajo en equipo	,223	128	,000

En la tabla 12 se muestra la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov - Smirnov, pues el tamaño de la muestra resultó ser mayor a 50 (n=128), de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que los datos presentan una distribución no paramétrica, de

manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula. $H_0: \rho = 0$

No existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021

Hipótesis alterna. $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

Estadígrafo de prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

Tabla 13.

Relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,004
		N	128
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,079**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	128

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

En la tabla 13, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y desempeño laboral ($p=0.004 < 0.05$). Asimismo, el

coeficiente Rho de Spearman (-.079) señaló que la relación es negativa entre las variables estrés y desempeño laboral y muy baja. De acuerdo a ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación inversa entre el estrés y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula. Ho: $\rho = 0$

No existe relación entre el estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021

Hipótesis alterna. Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021

Tabla 14.

Relación entre estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

			Cansancio emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,197**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	128	128
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,197**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	128	128

En la tabla 14, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral ($p=0.006 < 0.05$). Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman (-.197) señala que la relación es negativa muy baja entre el estrés laboral en la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral. De acuerdo a este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación inversa entre el estrés laboral en la dimensión cansancio emocional y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula. Ho: $\rho = 0$

No existe relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021

Hipótesis alterna. Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

Tabla 15.

Relación entre estrés laboral en su dimensión despersonalización y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

			Despersonali zación	Desempeñ o laboral
Rho de Spearman	Desperson alización	Coefficiente de correlación	1,000	-,225**
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	128	128
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,225**	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	128	128

En la tabla 15, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión despersonalización y desempeño laboral ($p=0.035 < 0.05$). Por otro lado, el coeficiente Rho de

Spearman (-.225) señala que la relación es negativa baja entre el estrés laboral en la dimensión despersonalización y desempeño laboral. De acuerdo a este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación inversa entre el estrés laboral en la dimensión despersonalización y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula. Ho: $\rho = 0$

No existe relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021

Hipótesis alterna. Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación entre el estrés laboral en su dimensión realización personal y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021

Tabla 16.

Relación entre estrés laboral en la dimensión realización personal y desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2021

			Realización personal	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,204**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	128	128
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,204**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	128	128

En la tabla 16, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral en su dimensión satisfacción personal y desempeño laboral ($p=0.005<0.05$). Por otro lado, el coeficiente Rho de Spearman (.204) señala que la relación es positiva baja entre el estrés laboral en la dimensión realización personal y desempeño laboral. De acuerdo a este resultado, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación positiva entre el estrés laboral en la dimensión realización personal y desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En la tabla 5 y figura 5, se muestran los niveles de estrés laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La mayoría se encontró en un nivel medio (78.41%); mientras que la minoría estuvo en un nivel alto (10.23%) de estrés laboral. Por dimensiones se halló un nivel alto (63.64%); mientras que, la minoría se encontraba en un nivel bajo (15.91%) de cansancio emocional. En cuanto a la despersonalización un (61.36%) se encontró en un nivel alto; mientras que (13.64%) un nivel bajo, en cuanto a la realización personal un nivel bajo (76.14%) y un nivel alto (4.55%).

En la tabla 9 y figura 9, se presenta el nivel de desempeño laboral en los profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La mayoría estuvo ubicada en un nivel medio (85.23%); no obstante, la minoría de participantes presentaban un nivel bajo (14.77%).

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Realizándose la investigación con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021, en este apartado se realizó la discusión de los resultados obtenidos, contrastándolos con investigaciones internacionales y nacionales más recientes, para luego ser analizados con los valores teóricos en que se fundamenta el estudio.

Con respecto al objetivo general de determinar la relación que existe entre estrés laboral y desempeño laboral se halló que existe una relación al haberse obtenido un valor de correlación de 0.004 y un coeficiente Rho de Spearman de -,079 negativa muy baja, estos resultados coinciden con la investigación de Velásquez y Villavicencio (2016) de Quito-Ecuador, quienes en su estudio en personal profesional de salud, entre médicos y

enfermeras, hallaron una disminución leve en su desempeño, reflejado en la autopercepción del desempeño laboral de cada profesional de la salud. También Rivera y Martínez (2021) en su investigación realizada hallaron que el 23.08% presenta un desempeño laboral en un nivel deficiente, el 44.62% regular y el 32.31% óptimo, concluyendo que el síndrome de burnout está relacionado de manera inversa y negativa con la variable desempeño laboral. Así mismo, para Gonzales (2021) en una investigación realizada hallaron que el estrés laboral está asociada al clima laboral que el 80% de los Enfermeros presentan síndrome de burnout, que el 52% aseguran laborar en un inadecuado clima laboral. Rendón et al.(2020) por su parte evidenciaron diferencia estadísticamente significativa entre Síndrome de Burnout y turno de trabajo, doble turno al mes, períodos vacacionales al año y carga de trabajo; entre Agotamiento Emocional y tipo de servicio, ingreso quincenal, doble turno al mes, períodos vacacionales, tipo de contratación y carga de trabajo; entre despersonalización y carga de trabajo; y entre falta de realización personal y tipo de servicio, gusto por el servicio, turno de trabajo, ingreso quincenal, períodos de descanso en el turno, períodos vacacionales al año y tipo de contratación. Se encontró evidencia de que las características laborales son las que presentan mayor influencia en el desarrollo del Síndrome de Burnout. Similar al trabajo de Castro (2019) en Puerto Viejo, Ecuador, halló que padecer de síndrome de Burnout está relacionado con los factores demográficos tiempo de trabajo, relación laboral, estado civil, además del cansancio emocional, despersonalización y realización personal, a lo que se correlacionó con el desempeño laboral, dando efectos negativos en la productividad del personal de enfermería. Esta situación lo afirma el modelo de Maslach y Jackson (1982) quienes refieren que, frente a la amenaza de estresores, se sobrepasa los estándares de equilibrio, afecta la salud del trabajador que repercute en su desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico 1 de determinar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y desempeño laboral , se halló que existe una relación al haberse obtenido un valor de correlación de 0.006 y un coeficiente Rho de Spearman de -

,197 significativa negativa muy baja, estos resultados coinciden con el trabajo Terán (2017) en una investigación no experimental, transversal, en la ciudad de La Paz, halló como resultados que el 80% del personal presenta un nivel medio de intensidad del síndrome, reflejándose en el rendimiento laboral de un 63% no llegando a un nivel máximo del área de desarrollo del trabajo, por la falta de comunicación, resolución de problemas, auto percepción negativa, sintiéndose agotados y desgastados por el trabajo, muchas veces no entendiendo a los pacientes que se debe atender y viéndolos como objetos impersonales, volviéndose más duros en relación al trato con la gente. En cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout el agotamiento emocional es uno de los factores más altos mostrando desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga física como psíquica. Lo que refiere a las respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Lo que se relaciona con el modelo teórico de Maslach y Jackson (1982) quienes refieren que cansancio emocional provoca inquietud, malestar, estrés y desánimo que influye en el trabajo.

Con respecto al objetivo específico 2 de determinar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral, se halló que existe una relación al haberse obtenido un valor de correlación de 0.035 y un coeficiente Rho de Spearman de -,225 significativa baja, estos resultados coinciden con el trabajo Tasayco et al. (2021) realizaron una investigación para determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería hallaron En Despersonalización (87.50%) nivel bajo y 3(12.50%) el nivel medio. En los resultados inferenciales se halló una significancia bilateral ($p < 0.05$) una Prueba de Spearman ($\rho = -0.590$), existe una correlación negativa de grado moderado. Así mismo, Ramírez (2021) en un estudio realizado con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y cómo afecta en el desempeño laboral, se halló que en un 70%, hay síndrome de Burnout, en relación a las dimensiones, hay cansancio emocional en un 45%. La realización personal en 18% y la despersonalización en un 64%,

es la dimensión más afectada en el personal de enfermería; concluyendo que el Síndrome de Burnout es latente en los profesionales de la salud que afecta el buen desempeño laboral. Esto lo afirma modelo teórico de Maslach y Jackson (1982) que, con altos niveles de estrés, hay un aumento de sentimientos y conductas negativas, reacciones frías, que generan insensibilidad e irritabilidad en el entorno laboral, proclive a tener conflictos interpersonales.

Con respecto al objetivo específico 3 de determinar la relación que existe entre estrés laboral en su dimensión realización personal y el desempeño laboral, se halló que existe una relación al haberse obtenido un valor de correlación de 0.005 y un coeficiente Rho de Spearman de ,204 significativa baja, estos resultados coinciden con los Muñante (2021), en su investigación para determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del profesional de enfermería, encontró que el estrés se relaciona directamente con el rendimiento laboral; así como que la dimensión agotamiento emocional se encontró que el 77,8% estrés medio; en la dimensión despersonalización 63,9% estrés bajo y en la dimensión realización personal 83,3% estrés medio. Altamirano (2021) en Lima, realizó un estudio para determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras, hallaron como resultados un nivel alto de un 86,4% de síndrome de Burnout. En relación a las dimensiones; el agotamiento emocional se observa en nivel alto 70 (86,4%); despersonalización, nivel alto 66 (81,5%) y en la realización personal, nivel alto 66 (81,5%). Esto lo afirma el modelo teórico de Maslach y Jackson (1982) que la presencia de una insatisfacción general, que puede llevar a la deserción y ausentismo profesional.

CONCLUSIONES

Primera: Que, existe correlación significativa negativa muy baja entre estrés laboral y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021 ($\rho=-0,079$; $p=0,004$). Por lo que la relación es inversa entre las variables, es decir a mayor estrés laboral menor desempeño laboral y viceversa.

Segunda: Que, existe correlación significativa negativa muy baja entre estrés laboral en su dimensión cansancio emocional y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021 ($\rho=-0,197$; $p=0,006$). Por lo que la relación es inversa entre las variables, es decir a mayor cansancio emocional menor desempeño laboral y viceversa.

Tercera: Que, existe correlación significativa negativa baja entre estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021 ($\rho=-0,225$; $p=0,035$). Por lo que la relación es inversa entre las variables, es decir a mayor despersonalización menor desempeño laboral y viceversa.

Cuarta: Que, existe correlación significativa positiva baja entre estrés laboral en su dimensión realización personal y el desempeño laboral en profesionales de la salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2021 ($\rho=0,204$; $p=0,005$). Por lo que la relación es directa entre las variables, es decir a mayor realización personal mayor desempeño laboral y viceversa.

RECOMENDACIONES

Primera: Al confirmar que las variables estrés laboral y desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionadas, se recomienda a las autoridades del hospital implementar acciones, programas para psicoeducar sobre las consecuencias del estrés laboral, en la salud física y mental, proporcionándose estrategias efectivas para un buen afrontamiento y así mantener un equilibrio que favorecerá el buen desempeño.

Segunda: Al conocer que el estrés laboral en su dimensión agotamiento emocional y el desempeño laboral se encuentran relacionados, y para disminuir los efectos del agotamiento emocional, se recomienda a las autoridades, en conjunto con el personal de salud, para disminuir los efectos del agotamiento emocional, implementar programas y talleres mediante grupos de apoyo para la liberación emocional como relajación, mindfulness, yoga, meditación para canalizar el estrés de manera efectiva.

Tercera: Teniendo en cuenta que el estrés laboral en su dimensión despersonalización y el desempeño laboral se encuentran relacionados, y para disminuir los efectos que produce la despersonalización en los trabajadores, se recomienda realizar alianzas estratégicas con instituciones que brinden atención a la liberación de emociones, actividades team Bulding, inteligencia emocional, mediante grupos de soporte psicológico.

Cuarta: Considerando que el estrés laboral en su dimensión realización personal y el desempeño laboral se encuentran relacionados, y para incrementar el nivel de realización personal, se recomienda al personal de salud, conjuntamente con las autoridades de la Institución, empoderar a todos los colaboradores sobre sus fortalezas, para hacer frente a las exigencias del medio de manera autónoma e independiente. Asimismo, se recomienda a las autoridades fomentar la capacitación profesional de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayay J. y Azan, E. (2019). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Indoamericana Trade S.A – San Martín* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Altamirano, K. (2021). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60632/Altamirano_OK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Prentice Hall Pearson. 3ra. Ed. Colombia.
- Bresó-Esteves, E., Pedraza-Álvarez, L., & Pérez-Correa, K. (2019). Síndrome de burnout y ansiedad en médicos de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 16(2), 259–269. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2958>
- Broncano, E. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18238/Broncano_IEJ.pdf?sequenc.
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York EE. UU: Employee Selection.
- Castro, J. (2029). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en el personal de enfermería del área de emergencia del hospital provincial Dr.*

Verdi Cevallos-Portoviejo [Tesis de maestría, universidad estatal de milagro, Ecuador]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5030>

Condezo, G.(2020).*Síndrome de Burnout y desempeño laboral en las enfermeras de la UCI en un Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58238/Condezo_MGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cox, T. y Mackay, C. J. (1981). A transactional approach to occupational stress. En J. Corlett y J. Richardson (Eds.), *Stress, productivity and work desing. Chichester, John Wiley & Sons.*

Cruzado L, Núñez-Moscoso P, y Rojas-Rojas G. (2013). Despersonalización: más que síntoma, un síndrome. *Revista de Neuropsiquiatría*, 76 (2); 120 – 125. <http://bit.ly/2q7kfhb>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw-Hill

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. LA Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. México. Ed. Mc. Graw Hill. 2da Edición.

Davis, K. y Newstrom, J. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. 7a. ed. (2a. en español). México: McGraw-Hill.

Dolan, S. (2015). *Estrés en el Trabajo*. España: Mac Gray

Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

- Escudero, E. (2019). *Estrés laboral, qué es, causas, síntomas y cómo gestionarlo*. <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>
- Flores, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Editorial: Universidad del Pacífico, Perú- Lima.
- Flores, D. y Granados, M. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la clínica salud integral Farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú]. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS_ESTR%
c3%89S.LABORAL_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4312/1/RE_ADMI_DIANA.FLORES_MONICA.GRANADOS_ESTR%c3%89S.LABORAL_DATOS.PDF).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.). México. McGraw-Hil. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huang JZ, Han MF, Luo TD, Ren AK, Zhou XP. (2020). Mental health survey of 230 medical staff in a tertiary infectious disease hospital for COVID-19. *Revista China de Salud Laboral y Enfermedades Profesionales*. <https://dx.doi.org/10.3760/cma.j.cn121094-20200219-00063>
- Guerrero- Barona, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología.*, 145-158.
- Gómez, L. Balkin, D. Cardy, R. (1999). *Gestión de Recursos Humanos*. España. Prentice Hall

- González- Cabanach, R. (1998). *Comunicación, estrés y accidentabilidad. Tres factores de actualidad.*
- Gonzales, J. (2021). *Medición del síndrome de burnout y su impacto en el clima laboral del área de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1536>
- Gonzales, H., Lacasta, L., y Ordóñez, J. (2008). El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología. Madrid – España. *Médica Panamericana*. <http://bit.ly/2r6KIVN>
- Gutiérrez, R. & Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. Edit Trillas. México
- Johnson, J.V., y Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos. Evaluación, afrontamiento y consecuencias adaptativas*. Nueva York: Martínez Roca.
- Loayza, M. (2020). *Efecto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital Regional del Cusco* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú] 2020.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57618/Loayza_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marquina-Luján, R. y Adriazola, R. (2020). Autopercepción del estrés del personal de salud en primera línea de atención de pacientes con Covid-19 en Lima Metropolitana, Perú. *ACC CIETNA*, 7(2), 35 -42. <https://doi.org/10.35383/cietna.v7i2.391>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986): *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987)

- Matteson, M. e Ivancevich, J. (1987): *Controlling Work Stress: Effective resource and Management Strategies*. San Francisco, CA: Jossey- Bass
- Muñante, R. (2021). *Nivel de estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería. Unidad de respuesta rápida a pacientes COVID-19 Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66418/Mu%c3%b1ante_FRYS-D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nash, M. (1989). *Como incrementar la productividad del recurso humano*. Colombia. Editorial Norma.
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (Ginebra, 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/-rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud-OMS (1984). *Definición de estrés*. http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- OPS, OMS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- OPS (2020). *Respuesta a la emergencia por COVID-19 en Perú*. Perú: OPS https://www.paho.org/es/respuesta-emergencia-por-covid-19-peru?fbclid=IwAR2c4JfX_onEXuzl9mFKewMkREqys5jctJF4ks-YBUgH4ylvcP3UjX-SGqw
- Pastor, A. (2017). *Clima organizacional*. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Quiñones, R., Ripa, C. y Arévalo, Y. (2020). *Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud de*

San Jerónimo-Andahuaylas. 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao-Lima -Perú]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5688/TESIS2DA-VIGURIA%20AREVALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, N. (2021). *Síndrome de burnout en personal de enfermería del área de emergencia y hospitalización Covid del hospital general Dr. León Becerra Camacho. Milagro* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6471/1/UPSE-TEN-2021-0141.pdf>

Ramos, F. (1999): *El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik, S.L*

Rendón, M.· Peralta, S.· Hernández, E.· Hernández, R.· Vargas, M. y Favela, M. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería global*, 19 (59) . <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.398221>

Rivera, D. y Martínez, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del personal de enfermería, Hospital María Auxiliadora – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica, Perú]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1068/3/Miguel%20%20ngel%20Mart%20Albornoz.pdf>.

Robbins, S. (1996). *Administración*. Cuarta Edición. Editorial México: McGraw-Hill.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Editorial Prentice-Hall.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación, México.

Rojas, P. y Saldaña, F. (2020). *Estrés laboral y el desempeño de los profesionales de enfermería del área emergencia de un hospital de Cañete, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica, Perú].

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/930/3/F%c3%a1tima%20Pamela%20Rojas%20Garay.pdf>

Rodríguez, D., Morales, S., Pizá, A. (2017). Estrés emocional en estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Humanidades Médicas*; 17(3): 497-515.

Rodríguez, S. (2016). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional "estresores" diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad en el trabajo*. 57 (1), 1-262. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rubio, D. (2007). *Como afrontar el estrés laboral*. Costa Rica: Instituto de Investigación en Educación (INIE)

Sánchez, J. y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & gestión*, 2 (32), 54-82.

Sánchez, C. (2010). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* [Tesis pregrado, Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Lagos, Rosario, Argentina]. <http://imgbibliovaneduc.Edu.Ar/Fulltext/Files/Tc111836.Pdf>.

Selye, H. (2013). Síndrome de adaptación General. *British Journal Nature*. http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_Estres.htm

Slipak, R. (2006). *El estrés laboral: una realidad actual*. México. <file:///C:/Users/PC/Downloads/2330-9038-1-PB.pdf>

Stoner, A.F. (1994). *Administración*. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Terán, C. (2017). *Síndrome de burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la caja petrolera de salud en la ciudad de La Paz* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia] . <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12419/TG-3949.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yao, H., Chen, J. H., & Xu, Y. F. (2020). Patients with mental health disorders in the COVID-19 epidemic. *The lancet. Psychiatry*, 7(4). [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30090-012](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30090-012)

Velásquez, F. y Villavicencio, D. (2016). *Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13896/Tesis%20Final%20Final%202.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento y Ficha de Validación Juicio de Expertos

Ficha de validación de la Escala de Estrés Laboral

Dimensión cansancio emocional		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
5.	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6.	Me siento frustrado en mi trabajo							
7.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
Dimensión despersonalización								
10.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
11.	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							
14.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							
Dimensión realización personal								
15.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							

16.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
17.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18.	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
19.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
20.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
21.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							

Ficha de validación Escala de Desempeño laboral

Dimensión calidad del trabajo		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.							
2.	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.							
3.	Realiza un trabajo ordenado.							
4.	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.							
5.	Realiza sus actividades sin errores.							
6.	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.							
7.	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.							
8.	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.							
9.	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.							
10.	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.							
11.	Puede trabajar independientemente.							
Responsabilidad								
12.	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.							
13.	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.							

14.	Trasmite esta información oportunamente.							
15.	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.							
16.	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.							
17.	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.							
Compromiso institucional								
18.	Conoce la misión y visión.							
19.	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.							
20.	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.							
21.	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.							
22.	Asume con agrado y demuestra buenadiseposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.							
Liderazgo y trabajo en equipo								
23.	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.							
24.	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.							
25.	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.							
26.	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.							
27.	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.							

28.	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.							
29.	Demuestra respeto a sus supervisores							
30.	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo							
31.	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos							

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Inventario de estrés laboral (MBI)

Maslach y Jackson (1981)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

ESCALA						
1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

N°	ITEMS	RESPUESTAS						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							

7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este 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 beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Cuestionario de desempeño laboral (CDL)

Loayza (2020)

INSTRUCCIONES: A continuación, se presente un listado de proposiciones que Ud. Deberá leer atentamente y marcar mostrando su acuerdo en una escala de 5 opciones, con respecto a su actual en el trabajo.

ESCALA				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MODERADO	DE ACUERDO	COMPLETAMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
2	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.					
3	Realiza un trabajo ordenado.					
4	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.					
5	Realiza sus actividades sin errores.					
6	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.					
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
8	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					
9	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.					
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.					
11	Puede trabajar independientemente.					
12	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.					

13	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.					
14	Trasmite esta información oportunamente.					
15	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
16	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					
18	Conoce la misión y visión.					
19	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.					
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.					
21	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
22	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.					
23	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
24	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.					
25	Considera y apoya a los otro sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.					
26	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.					
27	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.					

28	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
29	Demuestra respeto a sus supervisores					
30	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo					
31	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos					

Anexo 3. Fichas de validación de los instrumentos

Ficha de validación de la Escala de Estrés Laboral

Dimensión cansancio emocional		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X		X		X		
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
4.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
5.	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
6.	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
7.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
8.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
9.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
Dimensión despersonalización								
10.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
11.	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
12.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	X		X		X		
14.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		
Dimensión realización personal								
15.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	X		X		X		
16.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X		

17.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	x		x		x		
18.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	x		x		x		
19.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	x		x		x		
20.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	x		x		x		
21.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	x		x		x		
22.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

DOCTORA EN PSICOLOGIA CHUMBITAZ MOZOMBITE AURORA

DNI: 09754368.....Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA-EDUCATIVA

06 de NOV del 2021

Firma del Validador

Ficha de validación Escala de Desempeño laboral

Dimensión calidad del trabajo		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	x		x		x		
2.	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	x		x		x		
3.	Realiza un trabajo ordenado.	x		x		x		
4.	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	x		x		x		
5.	Realiza sus actividades sin errores.	x		x		x		
6.	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	x		x		x		
7.	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	x		x		x		
8.	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	x		x		x		
9.	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	x		x		x		
10.	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	x		x		x		
11.	Puede trabajar independientemente.	x		x		x		
Responsabilidad								
12.	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	X		X		X		
13.	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	X		X		X		

14.	Trasmite esta información oportunamente.	X	X	X		
15.	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X	X	X		
16.	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X	X	X		
17.	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X	X	X		
Compromiso institucional						
18.	Conoce la misión y visión.	X	X	X		
19.	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X	X	X		
20.	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X	X	X		
21.	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X	X	X		
22.	Asume con agrado y demuestra buenadiseposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X	X	X		
Liderazgo y trabajo en equipo						
23.	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X	X	X		
24.	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X	X	X		
25.	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X	X	X		
26.	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X	X	X		
27.	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X	X	X		

28.	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	x		x		x		
29.	Demuestra respeto a sus supervisores	x		x		x		
30.	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	x		x		x		
31.	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

DOCTORA EN PSICOLOGIA CHUMBITAZ MOZOMBITE AUREA

DNI: 09754368 Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA EDUCATIVA

06 de NOV del 2021

Firma del Validador

Ficha de validación de la Escala de Estrés Laboral

Dimensión cansancio emocional		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X		X		X		
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X		X		X		
4.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X		X		X		
5.	Siento que mi trabajo me está desgastando	X		X		X		
6.	Me siento frustrado en mi trabajo	X		X		X		
7.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X		X		X		
8.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X		X		X		
9.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X		X		X		
Dimensión despersonalización								
10.	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		
11.	Siento que me he hecho más duro con la gente	X		X		X		
12.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X		X		X		
13.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	X		X		X		
14.	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	X		X		X		
Dimensión realización personal								
15.	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	X		X		X		
16.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	X		X		X		

17.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	Y		Y		X		
18.	Me siento con mucha energía en mi trabajo	Y		X		X		
19.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	Y		Y		Y		
20.	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	Y		Y		X		
21.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	Y		Y		Y		
22.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	Y		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sin Hay. Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Mg. Aguilar Fache, Marcos Antonio

DNI: *10410429* Especialidad del validador: *INGENIERO METODOLOGO*

12 de *NOV.* del *2021*



 Firma del Validador

Ficha de validación Escala de Desempeño laboral

Dimensión calidad del trabajo		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
1.	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	✓		✓		✓		
2.	Establece un orden eficiente en las diferentes actividades de trabajo y los recursos que se utilizan que haga posible alcanzar objetivos y grandes resultados.	✓		✓		✓		
3.	Realiza un trabajo ordenado.	✓		✓		✓		
4.	Realiza su trabajo en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
5.	Realiza sus actividades sin errores.	✓		✓		✓		
6.	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
7.	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.	✓		✓		✓		
8.	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9.	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar.	✓		✓		✓		
10.	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos.	✓		✓		✓		
11.	Puede trabajar independientemente.	✓		✓		✓		
Responsabilidad								
12.	Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo.	✓		✓		✓		
13.	Mantiene al supervisor directo informado del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer.	✓		✓		✓		

14.	Trasmite esta información oportunamente.	X		X		X		
15.	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
16.	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.	X		X		X		
17.	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
Compromiso institucional		X						
18.	Conoce la misión y visión.	X		X		X		
19.	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el establecimiento.	X		X		X		
20.	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del establecimiento.	X		X		X		
21.	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
22.	Asume con agrado y demuestra buenadiseposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores.	X		X		X		
Liderazgo y trabajo en equipo								
23.	Promueve un clima laboral positiva, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		
24.	Resuelve de manera eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
25.	Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión, etc.	X		X		X		
26.	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algunos cambios que los afectan.	X		X		X		
27.	Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros.	X		X		X		

28.	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	X		X		X		
29.	Demuestra respeto a sus supervisores	X		X		X		
30.	Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
31.	Demuestra respeto a compañeros de trabajos nuevos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

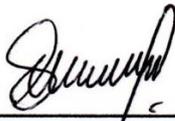
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Mg. Aguilar Fache, Marcos Antonio

DNI: *10410429*. Especialidad del validador: *INGENIERO METODÓLOGO*

12 de *NOV.* del 20*21*


 Firma del Validador

Consentimiento Informado

Yo _____

_____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ - ICA, 2021", éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo y financiamiento de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA. Entiendo que este estudio busca conocer Determinar el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Ica – 2021.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera

indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma participante:

Fecha:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con María del Rosario Champac Arias, Bachiller de la facultad de Psicología, 915233869.

Anexo 4. Informe de Turnitin

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	novenosemestreudv.blogspot.com Fuente de Internet	1 %
3	www.smu.org.uy Fuente de Internet	1 %
4	www.vivatacademia.net Fuente de Internet	1 %
5	medes.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uade.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Nicolás Javier Rodríguez-Partidas. "Evaluación de la productividad del talento humano basado en un modelo de competencias"	<1 %