

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Medicina Humana
Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres



**Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de servicios de
Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024**

Proyecto de Investigación presentada por el M.C.:

Luque Quispe, Nelly Margot

ORCID: 0009-0001-7547-6949

para optar el Título de Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres

Asesor (a):

Mg. Yanque Baca, Carmen Rosa Georgina

ORCID: 0009-0006-3070-0739

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
SEGUNDA ESPECIALIDAD CON PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DICTAMEN APROBACIÓN DE PROYECTO / PLAN

Arequipa, 23 de Agosto del 2024

Dictamen: 013483-A-FMH-2024

Visto el proyecto / plan del expediente 013483, presentado por:

2017975332 - LUQUE QUISPE NELLY MARGOT

Titulado:

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL YANAHUARA, AREQUIPA 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29247579 - MEDINA VASQUEZ MANUEL EDWIN
DICTAMINADOR**



Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

30%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	7%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucsm.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unsa.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	www.repositorio.unasam.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl	1%
	Fuente de Internet	
10	tesis.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco	<1%
	Trabajo del estudiante	

Dedicatoria

A mi papá, el Dr. José Luis Luque Flores. Tu amor y consejos han sido fundamentales en mi vida. Mi éxito académico solo es un reflejo de tu amor y guía desde el cielo.



Agradecimientos

A mi asesora, la Dra. Carmen Yanke Baca, no solo por compartir su conocimiento, paciencia y trabajo, sino también su valiosa amistad.



RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como finalidad analizar el impacto del estrés en el desempeño laboral del personal de los servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024. El entorno hospitalario, especialmente en áreas críticas, expone al personal a múltiples factores estresantes como la sobrecarga de pacientes, la presión asistencial, la insatisfacción de usuarios y la precariedad de recursos, lo que afecta negativamente su rendimiento. Se aplicó investigación tipo descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal, y un nivel de investigación correlacional. La recolección de datos se realizó mediante encuestas validadas: el cuestionario de estrés OIT-OMS y la evaluación del desempeño laboral según Castillo (2013). Se consideró como población para la aplicación de los cuestionarios a todo el personal de emergencia que labora al menos un año en el hospital, se llevara a cabo durante los meses de setiembre a octubre de 2024. La hipótesis central plantea que existe una correlación positiva entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, lo que permitiría identificar áreas de mejora en la gestión del bienestar del personal y además contribuir a promover estrategias que favorezcan el bienestar del recurso humano y fortalecer la calidad de atención brindada a los usuarios del sistema de salud.

Palabras clave: Estrés, Desempeño, Emergencia.

ABSTRACT

The objective of this research project is to analyze the impact of stress on the job performance of Emergency Department staff at Yanahuara Hospital, Arequipa 2024. The hospital environment, especially in critical care areas, exposes staff to multiple stressors such as patient overload, care pressure, user dissatisfaction, and limited resources, all of which negatively affect their performance. A descriptive-type study was conducted, using a non-experimental, cross-sectional design, and a correlational research level. Data collection was carried out through validated surveys: the OIT-OMS stress questionnaire and the job performance evaluation based on Castillo (2013). The population considered for the application of the questionnaires included all emergency personnel who have worked at the hospital for at least one year. The study will be conducted between September and October 2024. The central hypothesis proposes that there is a positive correlation between stress levels and job performance, which would allow for the identification of improvement areas in staff well-being management. Additionally, it aims to contribute to the development of strategies that promote the well-being of human resources and strengthen the quality of care provided to users of the healthcare system.

Keywords: Stress, Performance, Emergency.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1. Problema de Investigación.....	3
1.1. Enunciado del Problema	3
1.2. Descripción del problema.....	3
1.2.1. Área del Conocimiento.....	3
1.2.2. Operacionalización de Variables	4
1.2.3. Interrogantes Básicas	5
1.2.4. Tipo de Investigación	5
1.2.5. Diseño de Investigación	5
1.2.6. Nivel de Investigación.....	5
2. Justificación del Problema.....	5
3. Marco Teórico.....	7
4. Análisis de antecedentes Investigativos	12
4.1. A nivel Local.....	12
4.2. A nivel nacional	14
4.3. A nivel internacional	18
5. Objetivo.....	20
5.1. Objetivo General	20
5.2. Objetivos Específicos.....	20
6. Hipótesis.....	20
CAPÍTULO II: Planteamiento Operacional	21
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	21
1.1 Técnicas	21
1.2 Instrumento	21
2. Campo de Verificación.....	21
1. Ubicación espacial	21

2. Ubicación temporal.....	21
3. Unidades de estudio	21
4. Población.....	21
2.4.1. Universo.....	21
2.4.2. Muestra	22
2.4.2.1. Criterios de inclusión.....	22
2.4.2.2. Criterios de exclusión	22
3. Estrategia de Recolección de datos Organización.....	22
3.1 Organización.....	22
3.2 Recursos.....	23
3.2.1 Humanos.....	23
3.2.2 Institucionales.....	23
3.2.3 Financieros.....	23
3.3. Validación.....	23
3.4. Criterios para manejo de resultados.....	24
3.4.1. Plan de Procesamiento	24
CAPITULO III:CRONOGRAMA	25
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

1. Instrumento Estrés Laboral.....	29
2. Instrumento Desempeño Laboral.....	30



INTRODUCCIÓN

Las actividades laborales en el ámbito hospitalario pueden generar exposición a contagio de enfermedades, además de situaciones estresantes debido al pronóstico de los pacientes, frustración del personal de salud cuando el paciente va mal e insatisfacción por parte de los pacientes y familiares que en algunas ocasiones llegan a enfrentamientos entre el personal de salud y la familia (1).

Situaciones que pudieran afectar de manera negativa la calma y sensación de bienestar de los colaboradores, debido además a que se encuentran expuestos a cambios constantes en el trabajo; también pudieran existir relaciones laborales tóxicas; lo que sumado también ejerce una presión constante y aumenta la autoexigencia para lograr satisfacer las exigencias de su centro de trabajo (1,2).

El ritmo de trabajo en el sector salud y más aún en unidades críticas, implica una difícil separación entre la vida laboral y personal, lo que según la OMS refiere que se puede presentar niveles de estrés que afectan directamente a la salud mental (3).

El estrés presente en el personal de salud no siempre tiene como origen los factores asistenciales, sino que estos se originan en el malfuncionamiento de diversos aspectos como el tipo de trabajo desarrollado y la organización en el trabajo. También se puede apreciar que existen múltiples fallas en valorar de manera adecuada a los trabajadores ante las acciones que desarrollan. Todo ello finalmente se relaciona con el nivel de desempeño del profesional (1, 3).

La manera como cada persona tolera los factores de estrés es un aspecto personal que se diferencia de persona en persona, sin embargo, este aspecto es una de las principales razones que determina como se desarrolla la productividad en las instituciones de salud. Es importante

resaltar que existen diferentes condiciones que magnifican este aspecto negativo, entre ellas se encuentra la sobredemanda de pacientes, las condiciones poco adecuadas de los espacios de trabajo, los inadecuados equipos para realizar las diferentes actividades médicas, todo ello se traduce en una menor capacidad de eficiencia en el trabajo médico. Este aspecto también puede verse empeorado por distintas variables como: las opiniones personales, la gestión y el ámbito económico (2, 3, 5).



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del Problema

¿Los niveles de Estrés tienen una asociación estadísticamente significativa al desempeño laboral del personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara?

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Área del Conocimiento

General: Ciencias de la Salud

Específica: Medicina Humana

Especialidad: Medicina en emergencias y desastres

1.2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE
ESTRÉS	Repuesta fisiológica - mental que desarrolla la persona ante agentes externos por situaciones desafiantes que pueden sobrepasar la capacidad de adaptación	Manifestaciones valoradas a través del instrumento: Cuestionario Sobre el Estrés Laboral de la OIT - OMS, el mismo tiene 25 ítems y esta validado	Divididas en cuatro niveles: Bajo 26 al 101, Promedio bajo de 103 a 119 ; Promedio Alto 120 al 128 y Alto 129 a 157	Claridad y entendimiento de la visión y misión	Ordinal	Independiente, cualitativa
				Comprensión de las estrategias organizacionales.		
				Manejo de las políticas de la empresa.		
				Grado de proyección frente a la dirección y los objetos		
				Canales de comunicación.		
				Grado de autoridad.		
				Tipo de estructura Organizacional.		
				Grado de Poder.		
				Condiciones del área de trabajo		
				Privacidad para laborar.		
				Distribución de las áreas de trabajo.		
				Estado de vida útil de los equipos de trabajo.		
				Nivel conocimiento, desarrollo y competencia.		
				Nivel tecnológico de los equipos de trabajo.		
				Liderazgo como jefe de grupo		
				Grado de trato laboral.		
				Consideración por el bienestar del personal.		
				Expectativa del desempeño del trabajador.		
				Cohesión entre compañeros de trabajo.		
Nivel jerárquico del equipo de trabajo.						
Organización labores.						
Delegación de funciones.						
Respaldo de equipo frente a metas profesionales.						
Apoyo y protección de equipo.						
Colaboración de equipo sobre nivel técnico						
Desempeño laboral	Como se porta el empleado para cumplimiento de las metas, estrategias para el logro de objetivos	Conducta del trabajador, estimada en el Cuestionario de Desempeño laboral, el mismo fue desarrollado y validado por Castillo	Productividad laboral	Nivel de producción	Ordinal	Dependiente, cuantitativa
			Eficacia laboral	Cumplimiento de metas		
				Percepción de la calidad del trabajo		
				Metas logradas		
			Eficiencia laboral	Cumple tareas asignadas		
				Conocimiento de sus labores		
				Responsabilidad		
				Liderazgo		
				Adaptación		

1.2.3. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores del área de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2022
- ¿Cuál es el nivel de desempeño en el trabajo del personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2022?
- ¿Existe una asociación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del área de Emergencia del Hospital Yanahuara de Arequipa?

1.2.4. Tipo de Investigación

Descriptivo.

1.2.5. Diseño de Investigación

No experimental: Transversal

1.2.6. Nivel de Investigación

Correlacional

2. Justificación del Problema

- Originalidad

Determinar y realizar un análisis de los índices de estrés en el ámbito laboral y como este influye en el desempeño de trabajo del personal médico del servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

- **Científica**

De acuerdo a la revisión bibliográfica referentes a las variables de investigación y temas relacionados se ve la necesidad de realizar un análisis y evaluación de los sujetos seleccionados acerca de su nivel de estrés con el fin de identificar su nivel de rendimiento en el trabajo.

- **Humana**

Aportar con la realización de este estudio a conocer la importancia de manejar los niveles de estrés a fin de elaborar propuestas de mejora en el grado de rendimiento del trabajo de las personas que laboran en el área de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024.

- **Contemporánea**

Tener conocimiento de la situación actual del desempeño laboral y estrés de los trabajadores, puesto que actualmente no hay evidencia de estudios sobre estas variables ni data relacionada que sirva de referencia en la performance en el servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024.

- **Factibilidad**

Previa autorización de la Unidad de Emergencia y Desastres, se aplicarán los instrumentos en la población objetivo, siendo un método de recolección de datos versátil que no interrumpirá sus actividades, siendo bastante factible de ejecutar.

- **Interés Personal**

Contribuir al conocimiento del nivel de desempeño laboral y estrés mediante la evaluación del personal de servicios de Emergencia del

Hospital Yanahuara fin de dar a conocer la importancia de manejar los niveles de estrés de los involucrados.

3. Marco Teórico

El estrés es una condición que puede llegar a ser recurrente en las personas, puesto que este es un mecanismo de protección natural en todo ser humano, este puede generar dos condiciones: enfrentamiento o retroceso, si la persona siente que puede controlar la situación se enfrentará a ella, en caso contrario si se siente en peligro, la persona se sentirá incapaz de tener reacción y huirá de ella. Este término no es un aspecto nuevo, puesto que actualmente es recurrentemente utilizado para describir cualquier situación mental o física que se originan al realizar diversos tipos de trabajos (6, 7).

Desde los años 1900, los estudiosos han buscado muchos métodos para determinar las causas de los problemas que amenazan los equilibrios dentro de una persona, es a partir de este análisis que es posible dilucidar tres aspectos diferentes: el estrés que se basa en reacciones características de un tipo específico de estresor, en este ámbito se considera la carga laboral, la falta de estímulos, los modelos ambientalistas, los factores externos que pueden ser climatológicos o de entornos, luego se tiene los modelos de estrés que se basan en interacciones, los cuales se fundamentan en respuestas y estímulos (8).

El estrés puede ser una condición cambiante en las cuales las personas se enfrentan a diferentes tipos de oportunidades, demandas o aspectos en los cuales los deseos de los individuos están relacionados con resultados inciertos (9).

Estos conceptos se fundamentan en que la definición de estrés puede ser muy ambiguo, debido a que las personas constantemente sufren presiones y cargas laborales, por ejemplo, esto puede afectar en los rendimientos necesarios para obtener un ascenso, promoción o mejora

laboral o salarial, para otras personas estos aspectos están más relacionadas con las normativas de trabajo mal planteadas, el abuso de poder, las inadecuadas organizaciones y métodos de trabajo y las estructuras de premiación al rendimiento. Los bajos rendimientos también pueden deberse debido a que los jefes no realizan un adecuado control o premiación a sus trabajadores, los colaboradores también pueden verse afectados al grado de renunciar (7).

En situaciones en donde el estrés se debe a diversos factores como el biológico, el físico y el psicológico, es importante generar un rendimiento armónico en diversos aspectos, como por ejemplo la psicología y la fisiología de cada persona, de forma contraria cuando el organismo responde de manera poco usual en diferentes aspectos (biológicos, temperamentales, etc.), los cuales pueden originar enfermedades gastrointestinales. Es importante mencionar que es necesario diferenciar los orígenes de los aspectos estresores para determinar los problemas crónicos como el distrés, así como los episodios agudos y crónicos de las enfermedades (7).

Los factores de estrés son constantes en los aspectos vivenciales de todos los seres humanos. La gran mayoría de las personas han pasado por situaciones laborales exigentes, así como también en los hogares en donde el cuidado de los niños y los cargos elevados de gran responsabilidad. Todo ello produce que las personas tengan una mayor afectación a los diversos grados de estrés, lo que provoca que se produzca un estrés negativo o positivo, en caso que sea uno de tipo positivo, este provocará que las soluciones o respuestas sean parte de la mejora o salud integral de cada persona.

El desempeño laboral es la medición de la capacidad laboral de cada individuo, en donde este debe de cumplir metas para alcanzar un grado de desarrollo y de esta manera este pueda tener un impacto positivo a todas las personas que interactúan con él, de esta forma se valorizarán

cualidades como el valor, excelencia y sus características personales (10).

El desempeño significa que es necesario que todas las responsabilidades vinculadas personalmente a un individuo sean cumplidas. Es en base a esta premisa en que es posible clasificar el rendimiento en cuatro clases: De tarea, los cuales son resultados del producto de un trabajo; de contexto, se refiere al grado de interés o desinterés con que se realizará cualquier tipo de tarea; de proactividad, condición en la cual se deberán de desempeñar las cosas, para ello se deberán de aprovechar las oportunidades a largo plazo y finalmente se tienen las adaptativas, las cuales como su nombre lo muestra, es necesario que las tareas se puedan adaptar a los diferentes contextos (11).

De acuerdo a la OIT (2021), el desempeño, es cambiante en relación a los niveles de estrés que pueda tener una persona, debido a ello, esta es una variable que es de vital importancia en las organizaciones. También podemos observar que existe un estudio acerca del nivel de eficacia laboral cuando una persona sufre de estrés, cuando este tiene un índice moderado, el desempeño puede ser de un nivel óptimo, mientras que, en condiciones extremas, este puede afectar en sobremanera en el rendimiento de las personas (7,11).

El rendimiento en el trabajo está estrechamente relacionado por una serie de elementos internos y externos que impactan en el desempeño de una persona que presta sus servicios, los cuales pueden ser:

Los elementos internos se sustentan en los valores intangibles del personal que se encarga de realizar diferentes labores: estos pueden englobar factores como la competitividad, la capacidad, el nivel de facilidad de realizar una tarea, los sentimientos y todos aquellos aspectos que demuestran ganas de superarse. Cada uno de estos elementos

permiten que todos los trabajadores tengan la posibilidad de tomar el control de sus labores.

Los factores que determinan el tamaño y las particularidades del individuo son aspectos con características estructurales que posibilitan los mejores aspectos en el rendimiento laboral.

Las personas de sexo femenino tienen un desempeño más adecuado y propicio que los varones, de la misma manera el ratio de dejar un trabajo es más recurrente en varones. También en ellos se pueden identificar características particulares como la avaricia, competencia, dominio, agresión, entre otros. Por otro lado, las mujeres muestran otras cualidades muy diferentes como receptividad, emotividad, pasividad o preocupación por los demás. Es bien sabido que al momento de elaborar cualquier documento las personas del sexo femenino son mucho más detallistas y precisas al momento de hacer el desarrollo de su trabajo, por otra parte, los varones son mucho más directos al brindar soluciones, lo que a largo plazo facilita el desarrollo de cualquier proyecto (12).

Edad: Algunas fuentes consideran que los años de vida no repercuten de forma significativa en el rendimiento laboral, sin embargo, es imposible negar que las personas mayores poseen condiciones que favorecen la realización de trabajos en ciertos aspectos como el uso de la experiencia, el criterio, la lógica entre otros. Las personas jóvenes por otra parte poseen características que favorecen otros aspectos del trabajo, la practicidad, creatividad y adaptación les permite resaltarse (12, 13).

Estado civil: Desde el punto de vista de los encargados de la empresa, los trabajadores que tienen la condición de casados tienen un mejor rendimiento, teniendo una mayor confiabilidad que los solteros, debido a que su compromiso por el trabajo es mayor, puesto que no arriesgarían el bienestar de sus familias al perder el trabajo que tienen. De acuerdo con los profesionales de la Universidad de California y Minnesota, las

personas casadas permiten que sus trabajadores tengan mayores beneficios, este tipo de persona tiene una labor mucha más ardua, siendo más asertivo, por lo que las empresas usualmente valoran estas condiciones (14).

Las secuelas que se fundamentan en relación al estrés, están en función a la forma de trabajo considerando los aspectos de producción, ausentismo e intercambio de labores, problemas con drogas, etc. También existen estudios que indican que existe un vínculo estrecho entre los niveles de estrés y el desempeño laboral, esto se produce a través de procedimientos de U invertida. Como sugerencia para resolver esta problemática es necesario controlar los niveles de estrés a categorías bajas y/o moderadas en base a motivación y cambio constante en las tareas. Es necesario decir que, si los niveles de estrés son muy elevados, lo más probable es que la capacidad de desempeño sea reducida a su mínima expresión. Como caso práctico puede situarse que para un deportista es necesario que este aproveche las situaciones de estrés en todos los entrenamientos, de esta forma canalizará de la mejor manera su frustración y podrá tener un desempeño más que satisfactorio en todas las actividades que realice (9).

4. Análisis de antecedentes Investigativos

4.1. A nivel Local

Autor: Richard Pumapillo Layme

Título: “Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa - Perú 2021” (15).

Objetivo: Establecer la asociación entre el estrés laboral y el desempeño del personal de enfermería en Emergencias de un Hospital de Arequipa

Metodología: Estudio cuantitativo, de una población de 90 personas, se tomó una muestra de 70 enfermeros, se aplicó el instrumento tipo cuestionario

Resultados: 14 % tenía un grado alto de estrés laboral y hasta 43 % un nivel medio. Se encontró una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p:0,000$), además una relación inversa entre el estrés y la productividad de la misma manera con la eficacia laboral. Sugieren implementación de programas para reducir el estrés en las enfermeras, además de planes de mejora, que propongan incremento de la motivación o incentivos para mejorar el desempeño y los resultados en su trabajo (15).

Autor: Carmen Laqui Apaza

Título: “Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi” (6).

Objetivos: Establecer la influencia entre el nivel de estrés en el trabajo y el desempeño laboral en los trabajadores de una Microrred de Salud en la provincia de Cotahuasi

Metodología: Realizó encuestas a 131 personas que trabajaban en la microrred, aplicó los cuestionarios de Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS y la Escala de Desempeño laboral

Resultados: De una población constituida por 67% damas y el resto varones, siendo 47% aún casadas y 49% sin hijos. El grupo poblacional predominante fue de enfermeras y técnicos de enfermería, la mayoría de entre 21 y 29 años y con una antigüedad menor de 5 años en su puesto de trabajo. Se pudo determinar que los niveles de estrés alto tienen un valor de aproximadamente 4%, los niveles de estrés medio alcanzan valores de 72%, y los niveles bajo en un 24%, respecto a los niveles de desempeño se pudo determinar que se alcanzan niveles altos en un 88% y los niveles medio en un 12%. Encontró que los niveles de estrés influyen negativamente en el desempeño laboral. Finalmente recomiendan la implementación de planes de intervención para reducir los niveles de estrés en los empleados (6).

Autor: Gleisby Calla Luque

Título: “influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SB GROUP S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019” (16).

Objetivos: Establecer la influencia entre el nivel de estrés en y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa

Metodología: Realizó encuestas a 80 personas que trabajaban en la empresa descrita, aplicó los cuestionarios de Escala de Estrés laboral de la OIT – OMS y la Escala de Desempeño laboral

Resultados: Se pudo determinar que los niveles de estrés se relacionaban con distintos criterios, el primero de ellos era el uso de la Tecnología: en donde el 81.15% de los trabajadores indican que no tienen acceso a los equipos de tecnología adecuado para realizar sus operaciones, el segundo indicador son los sistemas de las organizaciones con un valor 78.75%, en este aspecto podemos apreciar que la mayoría de los trabajadores sufren cuadros de estrés, el último y tercer provocador de estrés es el Respaldo del grupo, el cual alcanza valores del 77.50%. Se pudo determinar que existe una influencia importante del estrés en el trabajo con el nivel de trabajo de los colaboradores de la organización SB Group (16).

En su trabajo recomienda que se deben realizar acciones para la mejora de la comunicación entre todos los niveles jerárquicos para lograr un estímulo en logro de metas y crecimiento profesional (16).

4.2.- A nivel nacional

Autor: Jenifer Machacuay, Gisela Vera

Título: "Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de la Merced, 2020" (17).

Objetivos: Describir la asociación entre el estrés laboral y su desempeño en personal de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital del Callao (17).

Metodología: En una muestra de 30 personas, se aplicó la encuesta "Nursing Stress Scale" la cual consta de 34 acápites

Resultados: Existe una asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo (significancia p : 0.018), en la población objetivo, además se encontró asociación inversa entre el estrés y el desempeño en el trabajo. Describen que el estrés no tuvo asociación con la motivación del personal (p : 0.4), también describen que existe una relación inversa entre el estrés con el liderazgo y la capacidad de trabajo en equipo. Recomiendan con sus resultados que el personal sanitario debe tomar acciones y estrategias para el manejo del estrés en el trabajo (17).

Autora: Yolanda Alvarado Begazo

Título: “Estrés laboral en el personal de salud en Latinoamérica y su impacto en las características sociodemográficas durante la pandemia por COVID 19” (18).

Objetivo: Describir el impacto del estrés en el trabajo en personas que trabajan en los hospitales y atienden pacientes en el contexto de la pandemia por COVID 19

Metodología: Realizar una revisión de las publicaciones científicas entre los años 2019 y 2022 sobre estrés laboral en personal sanitario de Latinoamérica durante la pandemia (18)

Resultados: Se ha descrito ampliamente el impacto del estrés en el personal sanitario, tanto somático (gastritis, cefalea, esguinces), emotivo (angustia), cognitivo (falta de concentración, dificultad para la toma de decisiones) y conductual (dificultades para conciliar el sueño y para la socialización), además es la población femenina con mayor inclinación al estrés laboral durante la pandemia y son las enfermeras las que presentaban los niveles más elevados de

estrés. Concluyen que se debe poner especial énfasis en programas de salud mental

Autoras: Delgado y Morales

Título: “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo, 2018” (19).

Objetivos: Describir la asociación entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento del personal de enfermería de una Unidad de Cuidados Intensivos en la ciudad de Chiclayo (19).

Metodología: En una muestra de 25 enfermeras, se aplicaron entrevistas y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), además del Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Rudolf. Moos

Resultados: Demostraron un nivel medio de estrés en el trabajo en 45% de enfermeras y 36% de un nivel alto de estrés en el trabajo. 40% presentaba un nivel de agotamiento bajo y medio y describen además un nivel de afrontamiento centrado en las emociones de hasta 56%, centrado en evitación de 50%. Concluyeron que existe una asociación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés en el trabajo y las estrategias de afrontamiento en la población estudiada. Finalmente concluyen que se deben llevar capacitaciones para socializar estrategias dirigidas a consolidar el manejo del estrés en el trabajo (19).

Autores: Alquizar, Aponte

Título: “Estrés y desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Víctor Lazarte Echegaray” (20).

Objetivos: Estimar la asociación entre el estrés y el desempeño en el trabajo en personal de enfermería que trabajan en el servicio de Emergencias en un Hospital de Trujillo.

Metodología: Luego de un muestreo, se seleccionaron 36 licenciados en enfermería, se aplicaron los cuestionarios para estrés y desempeño laboral, finalmente se aplicaron pruebas estadísticas correlacionales

Resultados: La mayoría presentó un estrés laboral moderado y alto (75% y 25% respectivamente). La mitad tiene un desempeño laboral regular y hasta la cuarta parte se encuentra en un desempeño bueno y la otra cuarta parte deficiente. Existe una relación negativa moderada entre el estrés y el desempeño en el trabajo ($p:0,003$), A más estrés, menor desempeño. Recomiendan que se debe realizar seguimiento de la salud mental de los trabajadores, además de horas activas efectivas (20).

Autores: Borja, Salas

Título: “Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2022” (21).

Objetivos: Establecer la asociación entre el estrés para el trabajo y el desempeño de la labor de enfermería, en tiempos de pandemia COVID – 19

Métodos: Fueron 36 encuestas, aplicando la Escala de Likert para estimar el estrés en el trabajo, usaron The nursing Stress Scale y otro cuestionario para el desempeño laboral.

Resultados: 64% fueron mujeres, la mayoría con edades de entre 24 y 66 años, modalidad de contrato estable 15%. Hasta 6% tubo un nivel alto de estrés, 20% nivel medio y 80% nivel bajo. No encontraron una asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas (21).

4.3.- A nivel internacional Autor:

Molina, Muñoz y Schlegel

Título: “Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas” (22).

Objetivos: Señalar los agentes generadores de estrés que exponen y deterioran la salud en el personal de enfermería de las Unidades Críticas

Metodología: Investigación descriptiva, se aplicó el Nurses Stress Scale de Gray-Tofl y Anderson, en 37 enfermeras, el mismo describe posibles factores causantes de estrés laboral, divididos en carga de trabajo, ambiente laboral y social.

Resultados: 87% fueron damas, con edad promedio de 34 años, la mayoría don una antigüedad de 9 años. Detallan los agentes estresantes principales de asocian a la carga de trabajo, principalmente aquella generada a enfermeras sin corresponder a su especialidad, además resaltan el poco tiempo que les da para dar apoyo emotivo a sus pacientes. Otro factor estresante descrito es la falta de médicos cuando el paciente está próximo a morir.

Es así que concluyen que la sobrecarga del trabajo hace que se pierda el cuidado del personal de enfermería. El sufrimiento de las personas a las que atienden, genera estrés en el personal de salud (22).

Autor: Ramírez Escalante

Título: “Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020” (23).

Objetivos: Estimar una relación entre el estrés del trabajo y el cuidado humanizado en las licenciadas de enfermería de un Hospital de Colombia

Metodología: Se aplicó la escala The Nursing Stress y el cuestionario Nyberg´s en 129 enfermeras, luego aplicaron el análisis estadístico

Resultados: Describen niveles medios de cuidado humanizado y altas tasas de estrés severo, Finalmente no hallaron una asociación estadísticamente significativa entre el estrés y el cuidado humanizado, sugieren realizar estudios experimentales de programas de intervención para reducir los niveles de estrés en el personal de salud (23).

5. Objetivo

5.1. Objetivo General

Determinar cómo afecta el Estrés en el desempeño laboral del personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés en el personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024
- Establecer es el nivel de desempeño laboral en el personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024
- Determinar cómo mejorar el nivel de estrés para optimizar el desempeño laboral en el personal de servicios de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

6. Hipótesis

H1:

Existe una correlación positiva entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

H2:

No existe una correlación positiva entre los niveles de estrés y los niveles de desempeño laboral en los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara, Arequipa 2024

CAPÍTULO II: Planteamiento Operacional

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

1.1. Técnicas

Cuestionario

1.2. Instrumento

Encuesta para determinar el nivel de estrés laboral basado en la OIT-OMS

Encuesta sobre la Evaluación del Desempeño del Ministerio de Trabajo

2. Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

Hospital Yanahuara –Arequipa, Perú

2.2. Ubicación temporal

Setiembre - octubre 2024

2.3. Unidades de estudio

Personal que labora en el servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara –Arequipa, Perú

2.4. Población:

2.4.1. Universo

Personal que labora en el área de Emergencia del Hospital Yanahuara entre los meses de Setiembre - octubre 2024 – Arequipa, Perú

2.4.2. Muestra:

2.4.2.1. Criterios de inclusión

Todos los trabajadores que ofrecen sus servicios en el área de Emergencia del Hospital Yanahuara que dieron su consentimiento en ser parte de esta investigación y que llevan por lo menos trabajando un año.

2.4.2.2. Criterios de exclusión

Los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital Yanahuara que llevan menos de un año laborando en la entidad

Considerando los aspectos éticos se realizó una previa inducción a los participantes del estudio a fin de explicarles los propósitos del estudio y recalcando la participación voluntaria y anónima de los trabajadores, donde la información solo será utilizada con fines académicos.

3. Estrategia de Recolección de datos Organización

1. Organización

- Solicitar los permisos necesarios de los responsables de la Facultad de Medicina Humana de la UCSM.
- Solicitar el permiso del jefe de la unidad de Servicios de emergencia del Hospital de Yanahuara Arequipa.
- -Solicitar un permiso al director del Hospital de Yanahuara Arequipa.

- Solicitar el consentimiento a los trabajadores y validar sus datos en las planillas Hospital de Yanahuara Arequipa,
- Proceder a la aplicación del instrumento al personal que trabaja en el área de Emergencia del Hospital Yanahuara.
- Realizar el procesamiento de datos en función a la recolección, orden, programación y análisis de los datos recopilados.

2. Recursos

3.2.1. Humanos

- Experto de investigación
- Consultor

3.2.2. Institucionales

- Hospital Yanahuara Arequipa
- Herramientas de oficina
- Ordenador

3.2.3. Financieros

- Irá por cuenta del tesista

3. Validación

Para el indicador Estrés laboral se tomó como herramienta de investigación la técnica OIT – OMS, la cual permite determinar los niveles de estrés en el trabajo. Este se encuentra validado por la OMS y la Organización Internacional de trabajo.

Esta prueba consiste en 25 variables que se vinculan con los distintos factores de estrés, en los cuales se debe de considerar los aspectos: Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7).

El Alpha de Cronbach para los 25 elementos que componen el instrumento es igual a 0 ,951, que indica que tiene excelente confiabilidad.

Para el desempeño laboral se utiliza el cuestionario realizado por Castillo (2013). La investigadora valido esta encuesta con un nivel de confianza (Alpha de Cronbach) de 0.60; en el cual consideró 20 ítems para medir los factores como: comunicaciones interpersonales, niveles de destreza y grado de satisfacción en el trabajo, para ello se consideró 5 escalas de respuesta tipo Likert del tipo: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5.

La encuesta se basa en 20 preguntas en donde el valor mínimo es de 20 y el máximo de 100 puntos. A mayor valor se considera una mejor performance en el trabajo. Para determinar los factores de estrés se debieron de evaluar los siguientes factores: nivel bajo = 0-50, nivel medio = 51-101 y nivel alto = 102 – 175.

4. Criterios para manejo de resultados

3.4.1. Plan de Procesamiento

A nivel de recopilación de información

-Después de la obtención de los permisos para la aplicación de los instrumentos se procede a utilizar las entrevistas a los participantes, considerando los

tiempos de trabajo de los colaboradores, a fin de no interferir con sus labores diarias.

A nivel de Sistematización:

-Los datos recolectados con los instrumentos se codifican tabulan en el SPSS v25 para realizar el análisis e interpretación.

CAPITULO III: CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	2022															
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Búsqueda de antecedentes																
Elaboración del Proyecto																
Presentación del Proyecto																
Autorización Comité de Ética																
Autorización del Hospital Presentación de proyecto																
Recolección de datos																
Análisis de datos																
Discusión de resultados																
Elaboración del informe final																
Sustentación																

REFERENCIAS

5. Browning L, Ryan CS, Thomas S, Greenberg M, Rolniak S. Nursing specialty and burnout. *Psychol Health Med*. 2007;12(2):248-254.
6. Watson J. *Stress and the Health of Health Care Professionals*. New York: Springer Publishing Company; 1985.
7. World Health Organization (WHO). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak [Internet]. 2020 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>
8. Dewe PJ, O'Driscoll MP, Cooper CL, eds. *Occupational Stress in the Health Professions*. London: CRC Press; 2017.1. Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de la lengua española-vigésima segunda edición [Internet]. 2024 abr 22 [citado 2024 abr 22]. Disponible en: <http://www.rae.es/>
9. Hernandez R. *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education; 2018.
10. Hernandez R, Fuentes M, Martinez C. *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S*. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana; 2020.
11. Laqui R. *Influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Microred de Salud Alca y Cotahuasi*. Tesis en Internet]. Arequipa: UNSA; 2019 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1726a903-723e-4dab-a214-002e543509da/content>.
12. OIT. *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo 2016* [Internet]. Organización Internacional del trabajo 2016. [Citado el 22 de julio del 2024] Citado en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
13. OMS. *Informe mundial sobre salud mental en el lugar de trabajo 2017* [Internet]. World Health Organization 2017. [Citado el 22 de julio del 2024] Citado en: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
14. Robbins SP, Judge TA. *Organizational Behavior*. 15th ed. Boston: Pearson; 2013.
15. Flores M y Cols. *Ansiedad y stress en la práctica del personal de enfermería en un hospital de tercer nivel en Guadalajara*. *Revista electrónica de psicología iztacala*. marzo de 2010,13 No. 1:17. [Revisado en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/17075>
16. Onofre L. *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2021.

17. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud La Huayrona - San Juan de Lurigancho. Lima: UMA; 2021.
18. Roman M. Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018. La Paz: UMSA; 2019.
19. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo 2016 [Internet]. 2016 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
20. Pumapillo Layme R. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa - Perú 2021 [Tesis en Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106543/Pumapillo_LR-SD.pdf?sequence=1
21. Calla Luque GB. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SB Group S.A.C. de Arequipa en el primer semestre del año 2019 [Tesis en Internet]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/db4d5501-0410-4cdf-a033-107b0fa9d14c/content>
22. Machacuay Castellón JP, Vera Balbín G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de La Merced, 2020 [Tesis en Internet]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
23. Alvarado Begazo YO. Estrés laboral en el personal de salud en Latinoamérica y su impacto en características sociodemográficas durante la pandemia por COVID-19 [Tesis en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [citado 2024 jul 22]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13448/Estres_Alvarado_Begazo_Yohana.pdf?sequence=1
24. Delgado Baca NF, Morales Delgado LY. Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de cuidados intensivos del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo, 2018 [Tesis de segunda especialidad]. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9468>
25. Alquizar Vargas ME, Aponte García TS. Estrés y desempeño laboral en enfermeros del servicio de emergencia - Hospital Víctor Lazarte Echeagaray [Tesis de licenciatura]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería; 2024. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9db6c5ba-ad4b-4688-85c2-75881ce7e0b6/content>.

26. Borja Chuqui KY, Salas Lirio SC. Estrés laboral y desempeño profesional de enfermería en contexto COVID-19, servicio de emergencia, hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz – 2022 [Tesis de licenciatura]. Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5088>
27. Molina-Chailán PM, Muñoz-Coloma M, Schlegel-San Martín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med segur trab [Internet]. 2019 jul-sep [citado 2024 jul 24];65(256):177-189. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177
28. Ramírez Escalante EK. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020 [tesis de maestría en Internet]. Piura, Perú: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2024 jul 24]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ram%C3%ADrez a. _EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ram%C3%ADrez_a._EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



ÍNDICE DE TABLAS

Instrumento Estrés Laboral

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Para cada ítem, indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted:

- Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- Anote 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- Anote 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- Anote 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Instrumento Desempeño Laboral

INSTRUCTIVO DE CALIFICACION DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Para cada ítem, indicar con qué frecuencia se identifica Ud., marcar una X:

1=Nunca	2=Casi nunca	3=A veces	4=Casi siempre	5=Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?					
2	¿En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad?					
3	¿Su relación con el equipo de salud es cortés?					
4	¿El ambiente donde trabaja es cálido?					
5	¿Ud. Socializa fácilmente con los pacientes?					
6	¿Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado?					
7	¿Considera importante los grados o títulos para su desempeño?					
8	¿La competencia profesional se mide por los años de experiencia?					
9	¿Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia?					
10	¿Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución?					
11	¿Es necesario que se ha capacitada(o) periódicamente?					
12	¿Esta Ud. calificado para asumir roles de líder?					
13	¿Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo?					
14	¿Considera Ud. Importante la autonomía en la toma de decisiones?					
15	¿Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas?					
16	¿Analiza y piensa antes de tomar decisiones?					
17	¿Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas?					
18	¿Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral?					
19	¿Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres?					
20	¿Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando?					