

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría Gerencia en Salud



**RELACION ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA
SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO
ESPINOZA DE AREQUIPA, 2022.**

Tesis presentada por la Licenciada:

Gonzales Gutiérrez, Alicia

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Dr. Tejada Pradell, Hugo

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 20 de Junio del 2022

Dictamen: 004581-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 004581, presentado por:

2020004842 - GONZALES GUTIERREZ ALICIA

Titulado:

**RELACION ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL TÉCNICO DE
ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO ESPINOZA DE AREQUIPA, 2022.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA
DICTAMINADOR**



**6003 - RIVAS VARGAS URSULA IRENE
DICTAMINADOR**



**6264 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

- A Dios por haberme dado la oportunidad de seguir de pie, en estas circunstancias.
- A mi esposo José Luis Yauri Cruz por su amor incondicional y por creer en mí.
- A mis hijos: María Jose, José Martin, María Alejandra y María de los Angeles, por ser la razón de existencia y por ser el motor de mi vida, para seguir con mis metas.

Gracias a:

- Dios Nuestro Señor por su bendición.
- Mi familia Yauri Gonzales, por creer en mí y su apoyo incondicional.
- La Escuela Postgrado de la UCSM de Arequipa, por la oportunidad.

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE SANTA MARÍA DE AREQUIPA.**

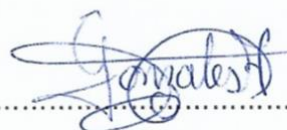
S.D.

De conformidad con lo establecido por la Escuela de Postgrado de la Maestría Gerencia en Salud que Ud. tan acertadamente dirige, presentamos a su consideración y a la de los señores Miembros del Jurado el presente trabajo de Investigación titulado:

“RELACION ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA SERVICIO DE CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE AREQUIPA, 2022”. Requisito necesario para optar el Título Profesional como Maestro en Gerencia en Salud.

Esperamos que el presente trabajo de investigación sea de su conformidad y cumpla con los requisitos académicos y técnicos correspondientes.

Arequipa, junio del 2022.



Alicia Gonzales Gutierrez

DNI: 01318491

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....1

HIPÓTESIS.....2

OBJETIVOS2

CAPITULO I. MARCO TEORICO3

1. Estrés3

2. Antecedentes Investigativo28

CAPITULO II. METODOLOGIA34

1. Técnica e instrumento, material de verificación34

2. Campo de verificación:38

3. Estrategia de Recolección de Datos40

CAPITULO III. RESULTADOS Y DICUSION41

CONCLUSIONES57

RECOMENDACIONES58

BIBLIOGRAFIA59

ANEXOS.....61

INDICE DE TABLAS

| | | |
|--------------------|--|----|
| Tabla N° 1 | Población de estudio según edad..... | 41 |
| Tabla N° 2 | Población de estudio según género..... | 41 |
| Tabla N° 3 | Población de estudio según estado civil..... | 43 |
| Tabla N° 4 | Población de estudio según el grado de instrucción..... | 44 |
| Tabla N° 5 | Población de estudio según tiempo de servicio..... | 45 |
| Tabla N° 6 | Población de estudio según tipo de contrato..... | 46 |
| Tabla N° 7 | Población de estudio según contagio por Covid 19..... | 47 |
| Tabla N° 8 | Población de estudio según dimensiones de nivel de estrés laboral..... | 49 |
| Tabla N° 9 | Población de estudio según nivel de estrés laboral..... | 51 |
| Tabla N° 10 | Población de estudio según dimensiones de nivel de desempeño laboral..... | 52 |
| Tabla N° 11 | Población de estudio según nivel de desempeño laboral..... | 54 |
| Tabla N° 12 | Relación entre nivel de estrés y desempeño laboral en la población de estudio. | 54 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------------|---|----|
| Gráfico N° 1 | Población de estudio según edad..... | 42 |
| Gráfico N° 2 | Población de estudio según género | 42 |
| Gráfico N° 3 | Población de estudio según estado civil..... | 43 |
| Gráfico N° 4 | Población de estudio según grado de instrucción..... | 44 |
| Gráfico N° 5 | Población de estudio según tiempo de servicio..... | 45 |
| Gráfico N° 6 | Población de estudio según tipo de contrato | 46 |
| Gráfico N° 7 | Población de estudio según contagio de Covid 19 | 47 |
| Gráfico N° 8 | Población de estudio según dimensiones de nivel de estrés laboral | 49 |
| Gráfico N° 9 | Población de estudio según nivel de estrés laboral | 50 |
| Gráfico N° 10 | Población de estudio según dimensiones de nivel de desempeño laboral..... | 52 |
| Gráfico N° 11 | Población de estudio según nivel de desempeño laboral | 54 |

Resumen

La investigación titulada “Relación entre nivel de estrés y desempeño laboral en el personal técnico de enfermería en emergencia sanitaria servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2022”. Objetivo: Determinar la relación que existe entre nivel de estrés y desempeño laboral en el personal técnico de enfermería en emergencia sanitaria servicio de cirugía del HRHDE de Arequipa, 2022. Método: La investigación fue desarrollado, en diseño descriptivo y corte transversal. Se estableció una muestra es de 40 unidades de estudio, se aplica los instrumentos: Cuestionario de estrés laboral OIT/OMS con 25 ítems y el cuestionario de desempeño laboral con 20 ítems, con formato de respuesta tipo Likert, las características sociodemográficas, precisa que el 55% son del grupo etario de 30 a 39 años de edad, el 80% de género femenino, el 50% con estado civil soltero, el 80% con grado de instrucción superior técnico, el 55% tiempo de servicio de 1 a 4 años, el 40% con contrato Cas Covid Minsa y el 90% se contagiaron por covid 19. Entre los principales resultados de acuerdo a los datos obtenidos fueron: El 62.5% representa nivel de estrés laboral moderado, el 35.0% precisa nivel de estrés laboral alto y el 2.5% tienen nivel de estrés laboral bajo, el 57.5% representa nivel de desempeño laboral moderado, el 35.0% precisa nivel de desempeño laboral bajo y el 7.5% tienen nivel de desempeño laboral alto. Se concluye: Que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y nivel de desempeño laboral en el personal técnico en emergencia sanitaria servicio cirugía HRHDE de Arequipa, 2022, donde el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson calculada es 9.234 y el Chi cuadrado de tabla es 5.992 con 2 grados de libertad, rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: *Estrés laboral, Desempeño laboral.*

Abstract

The research entitled "Relationship between stress level and job performance in technical nursing staff in health emergency surgery service Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2022". Objective: To determine the relationship between stress level and job performance in technical nursing staff in health emergency surgery service HRHDE de Arequipa, 2022. Method: The research was developed, in a descriptive and cross-sectional design. A sample of 40 study units was established, the instruments were applied: OIT/OMS work stress questionnaire with 25 items and the job performance questionnaire with 20 items, with a Likert-type response format, sociodemographic characteristics, specifying that the 55% are from the age group of 30 to 39 years of age, 80% female, 50% with single marital status, 80% with higher technical education, 55% service time of 1-4 years, 40% with Cas Covid Minsa contract and 90% were infected by covid 19. Among the main results according to the data obtained were: 62.5% represent a moderate level of work stress, 35.0% precise level of work stress high and 2.5% have low job stress level, 57.5% represent moderate job performance level, 35.0% precise low job performance level and 7.5% have high job performance level. It is concluded: That there is a statistically significant relationship between the level of stress and the level of work performance in the technical personnel in the health emergency surgery service HRHDE of Arequipa, 2022, where the result of the calculated Pearson Chi square statistical test is 9.234 and the Table chi square is 5.992 with 2 degrees of freedom, rejecting the null hypothesis.

Keywords: *Job stress, Job performance.*

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como premisa, determinar la relación que existe entre ambas variables: nivel de estrés laboral y nivel desempeño laboral en la población de estudio.

Según la Organización Mundial de la Salud (2021). El estrés laboral es identificado 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.

Es **importante** considerar el estrés laboral y desempeño laboral en el personal de salud, son temas que se deben investigar más aun en emergencia sanitaria, se ha visto afectada la salud mental de los trabajadores, el aumento de atenciones a pacientes con Covid 19, el miedo a contagiarse y contagiar a sus familias, la impotencia, frustración, producto de la pandemia y las condiciones socio-económico actuales en el Perú han llevado a agravar la cantidad de casos de estrés laboral.

El estudio es un tema de **actualidad**, según informe de *State of global Workplace* (2021) El 44% tienen estrés los trabajadores, anualmente aumenta 1% de estrés, por el bajo nivel de desempeño y productividad, hay pérdidas de 7 billones de dólares al año a nivel mundial, por ello es necesario trabajar en la promoción y prevención del estrés laboral para el bienestar del personal de salud y por ende mejorar la atención a los pacientes.

la investigación se ha estructurado en tres capítulos: En el capítulo I, marco teórico; capítulo II, la metodología; capítulo III, los resultados y discusión, en base a la organización, síntesis de las tablas y gráficas. Finalmente presentamos las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

HIPÓTESIS

Dado que estudios concluyen en que el estrés laboral puede influir de forma positiva o negativa, en la salud y en el desempeño laboral de los trabajadores en salud.

Es probable que exista una relación negativa entre nivel de estrés y el desempeño laboral del personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria del servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, 2022.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre nivel de estrés y desempeño laboral en el personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria servicio cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el nivel de estrés laboral en el personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria servicio cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2022.

Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria servicio cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2022.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

1. Estrés

Bruce McEwen (2000), como se citó en Florencia (2012), afirma que: “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p. 1).

Tomando las palabras del autor, el estrés es el constante peligro, que sufre el ser humano, donde lo físico y lo psicológico e integridad del individuo, se va manifestando en el funcionamiento del organismo, como también en la conducta de la persona. “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (Bruce McEwen, 2000; Florencia, 2012, p. 1).

Chrousos y Gold (1992), como se citó en Florencia (2012), afirma que: “Se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica” (p. 1).

Tomando las palabras del autor, el estrés es el desequilibrio que sufre el organismo, así como la homeostasis alterado, las consecuencias o resultados por la que se ve amenazada la persona, muchas veces sin un diagnostico específico “Se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica” (Chrousos y Gold, 1992; Florencia, 2012, p. 1).

Judge (2015), como se citó en Onofre (2021), afirma que: “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que el individuo, con resultado se percibe incierto e importante” (p. 9).

Tomando en cuenta lo mencionado por el autor, el estrés es la situación que se presenta, cuando los recursos de los trabajadores son necesario para realizar una actividad de acuerdo a la oportunidad que enfrenta, según lo que el individuo perciba como recompensa o pago, como también con un buen resultado y cumpliendo un objetivo, los esfuerzos reconocidos por sus superiores puede tener un desempeño óptimo y acceder a un ascenso. “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe incierto e importante” (Judge, 2015; Onofre, 2019, p. 19).

Minsa (2019), afirma que: “Cuando el paciente empieza a manifestar síntomas como tensión, desesperación, sensación de falta de aire al caminar y dolor de pecho, entonces podría estar sufriendo cuadros de estrés, condiciona problemas en el corazón, como las arritmias, desencadenar la presión alta” nota de prensa: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/51882-minsa-alto-nivel-de-estres-es-un-factor-de-riesgo-que-puede-provocar-un-infarto>

1.1. Tipos de estrés

Asociación Americana de Psicología, que describen tres tipos de estrés que son; estrés agudo, estrés agudo-episódico y estrés crónico, los cuales tienen diferencias entre sí, como los síntomas y la duración.

1.2. Estrés Laboral

Moreno y Báez (2010), como se citó en Paredes (2016), afirman que: es “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, organización y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, respuesta y sensación” (p.18).

De acuerdo a lo mencionado por los autores, El estrés laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial. De acuerdo a las investigaciones, a menos un tercio de la fuerza laboral ha padecido de estrés en un periodo de 1 año, afecta también a personas de cualquier profesión, edad, sexo, nacionalidad o nivel académico y puede darse en cualquier tipo de empresa. “Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, organización y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, respuesta y sensación” (Moreno y Báez, 2010; Paredes, 2016, p. 18).

Leka, Griffitts y Cox (2004), como se citó en Del Carpio y Rondán, (2018), afirman que: “El estrés laboral es el resultado que puede tener el individuo frente a exigencias y protecciones laborales que no se adecúan a sus conocimientos y capacidades, ya que ponen a criterio su capacidad para lograr afrontar la situación” (p.18).

Tomando las palabras de los autores, el estrés laboral se va dando de acuerdo a los cambios que ocurre en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del estrés, va ocurriendo cuando el trabajador no se siente preparado para desempeñar su labor, en general, se hay

un agotamiento emocional y un proceso de despersonalización y de escasa realización personal, en realidad es un proceso con un cuadro polifacético y evolutivo incrementando su intensidad afectando su supervivencia. “El estrés laboral es el resultado que puede tener el individuo frente a exigencias y protecciones laborales que no se adecúan a sus conocimientos y capacidades, ya que ponen a criterio su capacidad para lograr afrontar la situación” (Leka, Griffitts y Cox, 2004; Del Carpio y Rondán, 2018, p. 18).

Durán (2010), como se citó en Del Carpio y Rondán (2018), afirman que: “El estrés laboral es un resultado de adaptación esto tiene como significado que es la reacción por parte del colaborador frente a una disposición en el trabajo (p. 19).

Tomando las palabras del autor, el estrés laboral se presenta por cualquier cambio o circunstancias diferente que se presente en la vida de la persona, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, se asocia a numerosas razones o causas, muchas veces pueden pertenecer a la vida cotidiana y la actividad profesional, donde hay retroceso en sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. puede generar estrés, dependerá mucho del estado físico y psíquico de cada individuo “El estrés laboral es un resultado de adaptación esto tiene como significado que es la reacción por parte del colaborador frente a una disposición en el trabajo” (Durán 2010; Del Carpio y Rondán, 2018, p. 19).

Wong y Arroyo (2006), como se citó en Del Carpio y Rondán (2018), afirman que: “El estrés laboral aparece cuando existe disparidad entre las demandas laborales y las capacidades, obligaciones y recursos del trabajador” (p. 19).

Tomando las palabras de los autores, el estrés laboral se va dando cuando un individuo esta expuesto de forma prolongada a la amenaza de agentes estresantes, donde disminuyen sus capacidades de respuesta. Aun así, el organismo resiste durante mucho tiempo, al parecer que las personas más propensas al estrés laboral, se caracterizan por tener elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia, perfección frente a la tarea. “El estrés laboral aparece cuando existe disparidad entre las demandas laborales y las capacidades, obligaciones y recursos del trabajador” (Wong y Arroyo, 2006; Del Carpio y Rondán, 2019, p. 19).

1.3. Teoría del Estrés

1.3.1. Teoría Psicológico

Lazarus y Flokman (1984), como se citó en Torres (2021), afirma que: “El estrés Psicológico como una relación especial entre las personas y el entorno, la situación en que las personas superan o ponen en peligro su bienestar, cree que la clave de esta interacción es la valoración personal del estado mental” (p. 6).

Tomando en cuenta las palabras de los autores, el estrés Psicológico es una situación donde las personas están permanentemente involucradas con el medio donde se desenvuelven, donde esta va siendo amenazante y provocadora en todo momento de sus vidas, donde también menciona que es muy importante que el equilibrio mental para el bienestar de los individuos para un buen afrontamiento a situaciones que se presenten en la vida diaria. “El estrés Psicológico como una relación especial entre las personas y el entorno, la situación que superan o ponen en peligro su bienestar, cree que la clave de

esta interacción es la valoración personal del estado mental” (Lazarus y Folkman, 1984; Torres, 2021, p. 6).

1.3.2. Teoría Biológica

Lazarus y Flokman (1984), como se citó en Torres (2021), afirma que: “Es la respuesta fisiológica provocada por la percepción de una situación adversa o amenazante. Desde un punto de vista biológico, la irritación o condición se puede definir como un factor de estrés, capacidad para provocar cambios fisiológicos del cuerpo humano” (p. 6).

Tomando las palabras de los autores, en cuanto a lo fisiológico afecta automáticamente al cuerpo humano, puede desencadenar en con enfermedades como migrañas, gastritis, dolores lumbares entre otras enfermedades como el cáncer, por el estímulo emocional y nocivos que afecta la salud, muchas veces con complicaciones irreversibles y comorbilidades. “Es la respuesta fisiológica provocada por la percepción de una situación adversa o amenazante. Desde un punto de vista biológico, la irritación o condición se puede definir como un factor de estrés, capacidad para provocar cambios fisiológicos del cuerpo humano” (Lazarus y Flokman, 1984; Torres, 2021, p. 6).

1.3.3. Teoría Social

Lazarus y Flokman (1984), como se citó en Torres (2021); dicen que: “Es la salud y la energía son una de las fuentes importantes para tratar con personas fuertes y saludables que pueden hacer frente mejor a las necesidades externas e internas de las personas débiles, enfermas y cansadas” (p. 6).

Tomando las palabras de los autores, el apoyo social y la aceptación, el amor, el aprecio de otras personas está relacionado con el bienestar de los individuos, ya que es muy importante la interrelación, las habilidades sociales, desde que nacemos somos seres sociales por lo tanto son importante los amigos, familiares y el centro laboral, lograr un equilibrio emocional. “Es la salud y la energía son una de las fuentes importantes para tratar con personas fuertes y saludables que pueden hacer frente mejor a las necesidades externas e internas de las personas débiles, enfermas y cansadas” (Lazarus y Flokman, 1984; Torres, 2021, p. 6).

1.3.4. Teoría Industrial

Vitaliano y Cols (s. f.), como se citó en Torres (2021), dicen que: “La combinación de alta demanda, bajo nivel de control, genera estrés y también se asocia a enfermedad cardiovascular, los avances tecnológicos han sustituido las técnicas manuales por el trabajo mecanizado automatizado en la cadena, refuerza la fuente de estrés” (p. 7).

Tomando en cuenta las afirmaciones de los autores. en la actualidad las exigencias en el campo laboral producen estrés, más aun si no hay un control del estrés, lo que va ocasionar, enfermedades causadas por el estrés, como cardiopatías, entre otras enfermedades; la sustición de la mano de obra para el trabajo y la producción, la adquisición de equipos tecnológicos ya que es más rápido y programado, donde el trabajador, tiene impotencia, al no lograr las metas y termina con estrés, con desequilibrio emocional afectando su salud física y mental. “La combinación de alta demanda, bajo nivel de control, genera estrés y también se asocia a enfermedad cardiovascular, los avances tecnológicos han sustituido las técnicas manuales por el

trabajo mecanizado automatizado en la cadena, refuerza la fuente de estrés” (Vitaliano y Cols, s. f; Torres 2021, p. 7).

1.4. Tipos de Estrés

1.4.1. Eustrés

Hans Seyle (1935), como se citó en Torres (2021), afirma que “Representa el estrés donde el individuo interactúa con el factor estresante, pero mantenga su mente abierta y creativa, y esté preparado para la mejor función. Su talento único, imaginación e iniciativa únicas para crear y resolver problemas” (p. 7).

Tomado las palabras del autor, el estrés positivo es estar en óptimas condiciones para realizar cualquier actividad, poder desenvolverse mostrando sus capacidades y conocimientos, solucionando problemas, la habilidad del organismo de ejecutar la respuesta apropiada al cambio ambiental potencialmente estresantes requiere del correcto reconocimiento del cambio. Un nivel moderado de estrés es esencial para el funcionamiento del sistema metabólico, fisiológico y neurológico. “Representa el estrés donde el individuo interactúa con el factor estresante, pero mantenga su mente abierta y creativa, y esté preparado para la mejor función. Su talento único, imaginación e iniciativa únicas para crear y resolver problemas” (Hans Seyle, 1935; Torres, 2021, p. 7).

1.4.2. Distrés

Hans Seyle (1935), como se citó en Torres (2021), “El estrés nocivo o desagradable” eventualmente desencadena desequilibrios físicos y psicológicos, lo que conduce a la

productividad individual de enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado. Todo esto producirá sensaciones desagradables. La vida diaria llena de presiones negativas” (p. 7).

De acuerdo a las palabras tomadas del autor, llamado también, estrés negativo produce inestabilidad emocional, ocasionando el deterioro de células del organismo, por la producción inadecuada de cortisol, en consecuencia, el envejecimiento prematuro de la persona, ocasiona enfermedades, problemas físicos y psicológicos, influyendo negativamente con la pareja, familiares y entorno laboral. “El estrés nocivo o desagradable” eventualmente desencadena desequilibrios físicos y psicológicos, lo que conduce a la productividad individual, enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado. Todo esto producirá sensaciones desagradables. La vida diaria está llena de presiones negativas” (Hans Seyle, 1935; Torres, 2021, p. 7).

1.5. Causas estrés laboral

Ortiz (2008), como se citó en Acero (2020), afirma que: “Existen diferentes situaciones que generan estrés; éstas pueden varían dependiendo de cada persona en cuanto a la circunstancia en la que se encuentre. Las razones más comunes que generan estrés son: divorcio, cambio de trabajo, muerte de un familiar” (p.24).

1.5.1. Causas personales

Robbins y Judge (2009), como se citó en Onofre (2021), afirma que: “El entorno familiar y personal del individuo. El rol de la mujer, por ejemplo, cada vez más incluyente en el entorno laboral, ha revolucionado el mercado del trabajo, la conciliación vida familiar y laboral ha fomentado la igualdad de oportunidades” (p.26).

Tomando las palabras de los autores, dentro de las causas personales, los divorcios han incrementado, sin duda es una fuente potencial de estrés en las personas, ya que las mujeres tienen la igualdad de oportunidades laborales, disminuyendo la corresponsabilidad del cuidado de los hijos y el hogar, por la demanda de actividades laborales. “El entorno familiar y personal del individuo. El rol de la mujer, por ejemplo, cada vez más incluyente en el entorno laboral, ha revolucionado el mercado del trabajo, la conciliación vida familiar y laboral ha fomentado la igualdad de oportunidades” (Robbins y Judge, 2009; Onofre, 2020, p.26).

1.5.2. Causas sociales

Dorantes y Mateus (2002), como se citó en Acero (2020), afirma que: “Se basan en el concepto de alteraciones tales como congestiones a nivel peatonal y vehicular, ruido, excesivo número de personas, dependiendo de la cultura del cada país el nivel de estrés puede aumentar, creando ansiedad y tensión” (p. 25).

Tomando en cuenta la afirmación de los autores, en cuanto a las causas sociales son situaciones que se vive día a día, como sucede en las ciudades, la cantidad de automóviles que circulan, el traslado de las personas; sin embargo, en países como Japón que a pesar de ser un país más congestionado y densos a nivel de la población, este país es altamente organizado, permitiendo una regulación efectiva del estrés causado en las personas y por lo mismo el control de enfermedades que este genera el estrés. “Se basan en el concepto de alteraciones tales como congestiones a nivel peatonal y vehicular, ruido, excesivo número de personas, dependiendo de la cultura del cada país el nivel de estrés, puede aumentar creando ansiedad y tensión” (Dorantes y Mateus, 2002; Acero,

2020, p. 25)

1.5.3. Causas Organizacionales

Robbins y Judge (2009), como se citó en Onofre (2021), afirman que: “Un jefe demandante y poco sensible con sus colaboradores, horarios inflexibles, compañeros poco empáticos y holgazanes, salario emocional nulo, condiciones ergonómicas e instalaciones desatendidas, cultura organizacional deficiente, políticas organizacionales que desconocen el valor constituyen una serie de factores” (p. 26).

De acuerdo a lo mencionado por los autores, las demandas del rol es cuando se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización, los conflictos de roles generan expectativas difíciles de satisfacer, porque la sobre carga del rol es cuando el trabajador haga más de que el tiempo le permite, las demandas de la tarea son factores relacionados con el trabajo de una persona, donde mucho tiene que ver las condiciones de trabajo, las interrupciones constantes, aumentan la ansiedad y el estrés: “Un jefe demandante y poco sensible con sus colaboradores, horarios inflexibles, compañeros poco empáticos y holgazanes, salario emocional nulo, condiciones ergonómicas e instalaciones desatendidas, cultura organizacional deficiente, políticas organizacionales que desconocen el valor constituyen una serie de factores” (Robbins y Judge, 2009; Onofre, 2021, p. 26).

1.5.4. Causas biológicas

Durán y Valderrama (2010), como se citó en Acero (2020), afirma que: “Hacen referencia al estrés generado por afectaciones en la salud, puesto que algunas personas sufren

de enfermedades o patologías que aún no se han encontrado cura, por consiguiente, la persona debe estar sometida a tratamientos o medicamentos” (p. 25-26).

Tomando en cuenta la afirmación de los autores, en cuanto a las causas biológicas, las personas tienen que enfrentar situaciones que tienen que ver con la salud, donde tiene que ver mucho, el estilo de vida, donde transforma sus vidas, con múltiples enfermedades, como el cáncer, produciendo decadencia a nivel físico y psicológico que desencadena en estrés, las personas deben afrontar situaciones de recuperación salir de momentos críticos, con la ingesta de medicamentos, muchas veces se automedican. “Hacen referencia al estrés generado por afectaciones en la salud, puesto que algunas personas sufren de enfermedades o patologías que aún no se han encontrado cura, por consiguiente, la persona debe estar sometida a tratamientos o medicamentos” (Durán y Valderrama, 2010; Acero, 2020, p. 26).

1.5.5. Causas químicas y ambientales

Rodríguez y Alonso (2004), como se citó en Acero (2020), afirman que: “Hacen referencia a factores tanto físicos como químicos que generan estrés en las personas. A nivel físico describe que son varios los ejemplos causantes del estrés tales como la contaminación, el ruido, niveles altos de humedad” (p. 26).

De acuerdo a las afirmaciones de los autores, las causas químicas y ambientales son los como su nombre lo indica, los niveles altos de contaminación, produciendo problemas a nivel físico como: irritaciones, problemas en la piel, ojos, entre otros, en consecuencia, ocasiona estrés ya que son agentes estresantes.” Hacen referencia a factores tanto físicos como químicos que generan estrés en las personas. A nivel físico describe que son varios

los ejemplos causantes del estrés tales como la contaminación, el ruido, niveles altos de humedad” (Rodríguez y Alonso, 2004; Acero, 2020, p. 26)

1.6. Fases del estrés laboral

Seyle (1936), como se citó en Paredes (2016), afirman que: “existen tres fases de adaptación del estrés: fase de alarma, resistencia y agotamiento”.

1.6.1. Fase de alarma

En esta etapa, el individuo reacciona y se prepara automáticamente para dar una respuesta. En un primer momento, existe una reacción de resistencia que baja el nivel de resistencia normal hasta que logra prepararse para la acción. En esta fase, se activa el sistema nervioso simpático (con signos como sudoración, dilatación de pupilas, se produce una activación psicológica (como mayor atención, concentración).

1.6.2. Fase de resistencia

Esta fase surge cuando la persona no tiene tiempo de recuperarse y el organismo utiliza diferentes reacciones metabólicas para que pueda manejar el estrés, aquí los síntomas encontrados en la primera etapa desaparecen, sin embargo, la persona intenta reprimir sus sentimientos y como consecuencia de la alta resistencia pueden surgir diferentes enfermedades tales como úlceras, asma bronquial, logrando un alto nivel de resistencia y capacidad de esfuerzo para enfrentar la situación hasta que el individuo se torna incapaz de superarlo y pasa la siguiente fase.

1.6.3. Fase de agotamiento

En esta etapa, se supera la capacidad de resistencia del individuo, a tal punto que se genera una serie de alteraciones psicosomáticas que pueden ocasionar enfermedades o incluso la muerte. Por esta razón, que, en esta fase, el nivel de resistencia del individuo cae por debajo de lo normal. Cuando la persona se adapta a la situación de estrés y logra hacer todo lo posible para salir de ella, pero el resultado no es el mejor, aparece la etapa de agotamiento, en esta fase se vuelven a generar las enfermedades en esta etapa pueden ser mucho más graves y el organismo se sentirá amenazado (Seyle, 1936; Paredes, 2016, pp. 28-29).

1.7. Síntomas y consecuencias del estrés laboral

1.7.1. Síntomas

Cano (2002), como se citó en Villegas (2016), confirman que el estrés supone una reacción compleja a nivel psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuente son:

1.7.1.1. Nivel cognitivo-subjetivo.

Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida de control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse etc.

1.7.1.2. Nivel fisiológico.

Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de la boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar etc.

1.7.1.3. Nivel motor u observable.

Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado a otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés además de producir ansiedad puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son: el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva, problemas de salud (Cano, 2002; Villegas, 2016, pp. 27-29).

1.7.2. Consecuencias

Cano (2002), como se citó en Villegas (2016), afirman que inicialmente el estrés puede

dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

1.7.2.1. Consecuencias negativas del estrés.

Son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías como son:

1.7.2.1.1. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.

El estrés modifica los hábitos relacionado con la salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo la tensión, etc., aumentan: fumar, beber, o comer en exceso, se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

A su vez el desarrollo de hábitos perniciosos para salud como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc. Deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

1.7.2.1.2. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos.

El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A su vez el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Los programas de entretenimiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial), disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas.

1.7.2.1.3. Por los cambios cognitivos que pueden afectar la conducta.

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, de su conducta, de sus pensamientos o de lagunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por si son un problema de salud (trastorno de ansiedad) pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas

Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltara el aire (cuando realmente esta hiperventilado), o que morirá de algún ataque al corazón, o que se mareara y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que

producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académico o laborales (Cano, 2002; Villegas, 2016, pp. 29-33).

1.8. Dimensiones del Estrés Laboral

OIT (2006), como se citó en Urupeque (2017), afirma que se realiza su investigación sobre la adaptación de la Escala de Estrés Laboral (OIT/OMS) en el medio local, estableció siete dimensiones que permiten medir el estrés laboral en los contextos organizacionales.

1.8.1. *Clima Organizacional*

El clima organizacional está referido a las características que presenta el ámbito laboral; es decir, el tipo de ambiente resultante de la interacción de los diversos factores dentro de una organización, el cual influye determinadamente en las conductas de los individuos. Estas condiciones, aumentan o disminuyen los niveles de estrés que experimentan los trabajadores.

1.8.2. *Estructura Organizacional*

La estructura organizacional refiere al diseño y a los aspectos de jerarquización que involucran a toda la institución y a la posición del trabajador dentro de la misma, así como al control que se ejerce en su trabajo.

1.8.3. Territorio Organizacional

Esta dimensión alude al espacio donde el trabajador desempeña sus actividades diarias, el cual también tiene significancia en los resultados organizacionales. Al respecto, cabe destacar que territorios ajenos o donde se invade la privacidad tienden a ser fuentes importantes de estrés.

1.8.4. Tecnología

En cuanto a la tecnología, se considera a todos los tipos de recursos otorgados por la institución de trabajo a disposición del colaborador, tomando en cuenta los requerimientos, las exigencias laborales y la capacidad para el uso adecuado de dichos recursos.

1.8.5. Influencia del líder

Esta dimensión alude al “funcionamiento del líder” y cómo ello origina que la percepción de los niveles del estrés se pueda observar por los mismos colaboradores, en la institución. La influencia del líder es determinante en el comportamiento de los trabajadores y en el logro de los objetivos organizacionales.

1.8.6. Falta de cohesión

La define como: La medición del grado en que la desunión o falta de adhesión del grupo, puede influenciar y ser un factor estresante para el desempeño de las actividades del trabajador. En tal sentido, la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores constituye un factor protector contra el estrés organizacional.

1.8.7. Respaldo del grupo

Esta dimensión enfoca el tipo de apoyo que el grupo de trabajo desarrolla frente a la presencia del estrés percibido por uno de los colaboradores. Cuando un trabajador se siente más respaldado y apoyado por sus compañeros o supervisores tiende a manifestar menores niveles de estrés; en caso contrario, se convierte en una fuente de estrés (OIT, 2006; Urupeque, 2017, pp. 13-14).

1.9. Desempeño Laboral

Ghiselli (1998), como se citó en Laime (2018), afirma que: El desempeño puede ser diferente entre una persona y otra pues depende de numerosos factores. Es la apreciación del esfuerzo individual depende de las habilidades, capacidades y la percepción de la persona del papel que debe desempeñar.

Mora (2007), como se citó en Laime (2018), afirma que: el desempeño, refiere que son comportamientos y acciones muy relevantes que se pueden observar en los empleados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se relaciona con las características orientadas al desempeño efectivo pudiendo ser medido individualmente.

1.10. Factores que influyen en el desempeño

Se argumentan que las organizaciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales son:

1.10.1. Satisfacción del trabajo

Conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

1.10.2. Autoestima

Es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

1.10.3. Trabajo en equipo

Es la labor realizada por los trabajadores que puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

1.10.4. Capacitación del trabajador

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos.

1.10.5. Reconocimiento y motivación

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo donde logra su mayor auge, ocupando la

mayor parte de las actividades cotidianas y facilitando el desarrollo del personal, en un ambiente de armonía y bienestar psicológico considerable. La motivación es importante en el ambiente de trabajo porque activa la fase de acción de la conducta, es decir, un empleado puede estar dotado generosamente con todo el equipo físico, las capacidades y la maquinaria necesaria para realizar una tarea, pero esto no garantiza que él ejecute la misma. La misteriosa cualidad que lo impulsa a emprender la acción y ejecutar la tarea es lo que conocemos como motivación humana.

1.11. Dimensiones del Desempeño Laboral

1.11.1. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral: Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede

provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

1.11.2. Experiencia o habilidad práctica

1.11.2.1. Experiencia. La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. Un abogado mientras más años tenga en el mercado mayor será su experiencia a la hora de realizar una demanda. La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo mayor será su conocimiento del mismo.

1.11.2.2. Habilidad práctica: La habilidad práctica se caracteriza por la facilidad para realizar tareas concretas orientadas principalmente hacia un fin utilitario o práctico. La palabra pragmatismo designa una postura filosófica cuyo criterio de verdad consiste en identificarla con las consecuencias prácticas que reporta, es decir, la verdad de una afirmación equivale a la 39 utilidad de la misma. Surge en Estados Unidos en el siglo XIX y allí ha tenido sus pensadores más destacados. No se puede ignorar que ese país fue un terreno fértil para esa concepción del mundo porque los resultados están a la vista. O sea que la palabra pragmatismo designa la

cualidad o el interés en las prácticas que producen beneficios. Las personas prácticas son muy terrenales y tienen la capacidad de observar las cosas concretas y relacionarlas entre sí. Suelen tener habilidades para trabajar en oficios que exijan destreza manual y acción.

1.11.3. Satisfacción laboral.

Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” la satisfacción laboral es considerada como “el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que no se encuentra cómodo, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

1.11.3.1. La satisfacción. Es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo; señalan siete factores:

1.11.3.2. Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de

su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

1.11.3.2.1. Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

1.11.3.2.2. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

1.11.3.2.3. Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

1.11.3.2.4. Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

1.11.3.2.5. Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

1.11.3.2.6. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

1.12. Estrés - Desempeño Laboral

Newstrom (2010), como se citó en Urupeque (2017), se afirma que: el estrés se ha convertido hoy en día en uno de los problemas psicológicos más acuciantes, no solo dentro del ámbito clínico sino dentro del mundo empresarial, guardando una relación directa con el rendimiento laboral y la productividad. La excesiva competitividad en todas las esferas de nuestra vida, el enorme desarrollo demográfico en las ciudades y su consiguiente sobrepoblación y sus repercusiones sobre la infraestructura de estas son algunas de las características de la sociedad en que vivimos y dan paso a la aparición de trastornos como el estrés. La tensión muscular, la fatiga crónica y el síndrome de estar quemado son algunas de las consecuencias de estrés en el trabajo y todas ellas constituyen una pandemia organizacional, potenciado por nuevas tecnologías que llevan al individuo a estar actualizado lo más que pueda para mejorar su competitividad en el mercado laboral. A nivel individual puede afectar el bienestar físico y psicológico. (Newstrom, 2010; Urupeque, 2027, p.19).

2. Antecedentes Investigativo

2.1. Internacional

A nivel internacional encontramos como antecedentes de investigación los siguientes:

Hernández Montes, Rina Margarita; Fuentes Pitre María Jose; Celmy Zuley Martínez Arturo (2020) El estudio titulado Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM gestión empresarial S.A.S. Bogotá. Tuvo como objetivo Identificar los estresores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, se determinó

que la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores es casi nula, posee trabajadores que realizan sus actividades rutinarias de manera eficiente. La metodología de esta investigación es descriptiva con diseño de corte transversal, es mixta ya que reúne los dos tipos de metodología, la cuantitativa y la cualitativa. Como resultado se evidencia que el 60% de los trabajadores posee un desempeño laboral muy alto, es decir, tienen objetivos claros, conocen los pasos para lograrlos y obtienen resultados positivos, que pueden ser sostenidos en el tiempo. El 40% restante de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S posee un desempeño alto, lo cual indica que todos los trabajadores de la empresa tienen claro los procedimientos a seguir, las actividades a realizar, tienen unas habilidades sobresalientes, tienen la voluntad de ir más allá de lo que les exige su cargo, su jefe y la organización, por lo que logran mantener el trabajo fluyendo y el desempeño en unos niveles excepcionales. Se concluye que por su parte los niveles de estrés en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S indicaron que solo el 20% de los trabajadores tiene un nivel intermedio de estrés, un solo trabajador de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S presenta nivel intermedio de estrés mientras que un 80% de los trabajadores, 4 trabajadores presentan un bajo nivel de estrés.

Arcia Santamaría, Darling Celeste; Leiva Bravo, Patricia Fidelina; Prado García, María José (2016) El estudio titulado estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la empresa empaques y productos plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016. Tuvo como objetivo conocer la relación existente entre las tres variables y cómo estas afectan en la psiquis del individuo. Para ello se utilizaron diferentes instrumentos tales como: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir los niveles de Estrés, la Escala de Hamilton para Ansiedad y la Evaluación del desempeño por el método de Escala Gráfica retomado de Administración de Recursos Humanos de Chiavenato (2007). En el estudio se

utilizó el enfoque cuantitativo, de corte transversal, un diseño no experimental, con un alcance descriptivo y correlacional. En cuanto a la hipótesis, la relación estadísticas entre las variables no existe, al procesar los resultados los trabajadores están en un nivel moderado de estrés, en lo que respecta a ansiedad la gran mayoría de los trabajadores de la empresa se encuentran con un grado leve de ansiedad, casi la mitad de los trabajadores de la empresa tienen un buen desempeño laboral, resultados importantes obtenidos del análisis descriptivo ya que se evidencia que los empleados del área de administración que presentan en su mayoría menores niveles de estrés y ansiedad presentan mejores niveles de desempeño laboral; se concluye que en las áreas de producción y bodega donde los trabajadores tienen niveles de estrés y ansiedad moderado perciben menos productividad en cuanto a su desempeño por tal motivo se podría inferir que en estas áreas el estrés y la ansiedad están provocando alteraciones en los individuos tales como: ausentismos, accidentes laborales, enfermedades, etc. que le impiden desenvolverse de manera idónea en su sector de trabajo.

2.2. Nacional

Del Carpio Aparicio, Percy Alejandro; Rondán Roncal, Gian Carlo (2018) El estudio titulado Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote. Tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño al igual que el análisis de las variables ya mencionadas en los colaboradores. Este estudio tuvo como diseño el no experimental – transversal – correlacional; se trabajó con una muestra de 40 colaboradores a quienes se les tuvo que aplicar dos encuestas con preguntas distintas que ayudaron a conocer las perspectivas de ambas variables sometidas

a estudio. Se utilizó la estadística descriptiva simple para analizar cada variable. Los resultados permitieron concluir principalmente una relación altamente significativa por parte de ambas variables de estudio respaldado por el resultado de 0.011 por parte de la prueba de chi – cuadrado, con respecto al análisis individual de la variable estrés se pudo hallar una calificación con un grado de 63%, dónde se puede resaltar un nivel muy alto y alto en la variable demandas psicológicas. Se concluye que el análisis de la variable desempeño generando un 73% reflejando un nivel muy alto, también se pudo ejecutar la correlación entre las dimensiones de ambas variables obteniendo como resultado la no existencia de relación entre ninguna de ellas.

Vera Trinidad, Antalya Pamela; Elías Daniel Chapoñan Huamán, Elías Daniel, (2019) El estudio titulado Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en villa el salvador. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral en un grupo de colaboradores. La hipótesis planteada la relación en ambas variables y se encontraron correlaciones nulas y significativas. El método de investigación desarrollado fue de tipo básica, de diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 24 colaboradores. Se aplicó el muestreo no probabilístico resultando ser la cantidad de la muestra la misma que el de la población: 24 trabajadores pertenecientes a las áreas de administración y ventas. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta cuyos instrumentos fueron el cuestionario JCQ versión 1.5 Karasek, Pieper y Schwartz para el estrés laboral y el cuestionario de Liz Núñez para el desempeño laboral; ambos previamente adaptados por los autores. Los resultados demostraron una correlación significativa, de tipo inversa y de nivel moderado entre las variables de estudio con un Rho de Spearman = - 0.607 y un p – valor de $0.002 < 0.05$. Además, de nivel moderado entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral. Se concluyó que en la empresa Salud Energía y Vida

S.A.C. el desempeño se ve mermado por el padecimiento de estrés en sus colaboradores.

2.3. Regional

Laime Huamán, Elizabeth (2017) El estudio titulado Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa. Tuvo como objetivo el trabajo de investigación determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. La hipótesis planteada la relación entre ambas variables fue abordada desde el paradigma positivista con un resultado alta proporcionalmente positiva. La metodología, orientada hacia el enfoque cuantitativo, para la cual se utilizó como diseño el no experimental, enmarcada en el tipo de investigación descriptiva correlacional. Se contó con una población de 75 personas correspondientes al 100% de los trabajadores administrativos de la Gerencia regional de Salud de Arequipa. Para la recopilación de los datos y estudio de la variable se aplicó como técnica la encuesta, para determinar la valides de los instrumentos empleados se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,864 de valor, considerado como un buen nivel de confiabilidad. Los resultados se lograron determinar qué; en el 92% de los sujetos en estudio el nivel de estrés laboral se presenta a nivel intermedio, mientras que el 1.3% de los encuestados presenta estrés laboral. Se concluye que la variable desempeño laboral el 46% se sitúa en un nivel regular y el 4% de los trabajadores se ubica con bajo desempeño, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de $\chi^2=0.671$.

Machuca Agostinelly Juliana Karin (2018) El estudio titulado Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa. Tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia

Regional de Educación de Arequipa – 2018. La hipótesis planteada la relación entre ambas variables el resultado proyecta un valor de correlación negativa. En cuanto a la metodología es un diseño correlacional, transversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario. En el análisis del desempeño laboral se observa un nivel eficiente con un 53% y regular con un 47%, los trabajadores utilizan la participación y contribución para la mejora de actividades, no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades para el cumplimiento de objetivos y en cuanto al, estrés se observa que el nivel es medio con un 97% y bajo con un 3%, existen algunos trabajadores que a veces sienten pérdida de energía y tensión producto de las actividades laborales, sin embargo, ninguno de los trabajadores pertenece al Nivel alto. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa 2018, por lo que es aceptada la hipótesis de la investigación, dicha relación proyecta un valor de correlación negativa de -0.234^* , siendo esta una relación con un alto nivel de significancia puesto que el valor p de significancia asintótica bilateral es menor al 0.05, lo que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

CAPITULO II. METODOLOGIA

1. Técnica e instrumento, material de verificación

1.1. Técnica

La técnica a emplearse en el presente trabajo de investigación para las variables es la ENTREVISTA, por considerarla la más apropiada para el logro de los objetivos y comprobar la hipótesis.

1.2. Instrumentos

El instrumento la GUÍA DE OBSERVACIÓN para la recolección de datos en cuanto a las características sociodemográficas, instrumentos para las variables son:

1.2.1. *Cuestionario de estrés laboral*

El cuestionario fue elaborado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud OIT/OMS: Fue planteado por Ivancevich y Matteson en el año 1989, generando una de las principales escalas sobre estrés laboral que examinan al individuo, al grupo y a la organización. Las dimensiones planteadas en dicha escala, se relacionan con cada uno de los entornos examinados. Las dimensiones de clima, estructura, tecnología, territorio y líder se relacionan con la organización; mientras que el rol, carga de trabajo, desarrollo de carrera y responsabilidad por otras personas, se relacionan con el individuo; para lo cual las dimensiones de cohesión y respaldo pertenecen al entorno grupal. La Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS resulta ser una de las escalas más utilizadas en Latinoamérica y con mayor interés en adaptarse a los países de la región.

Las preguntas se encuentran distribuidas en base a las 7 dimensiones propuestas y, tanto

el estrés laboral general como las dimensiones, se tabulan en base a la sumatoria de preguntas y los rangos. lo mismo ocurre con las dimensiones de la escala como el conocimiento entre áreas, el control y evaluación de las actividades. Como característica fundamental de este cuestionario se puede evaluar el estrés con base a ciertos estresores laborales relacionados con preguntas específicas del cuestionario:

La Escala de Estrés Laboral de la OIT/OMS cuenta con 25 preguntas y escala de Likert de 1 a 7, en donde 1 es nunca y 7 es siempre:

- ✓ Nunca (1)
- ✓ Raras veces (2)
- ✓ Ocasionalmente (3)
- ✓ Algunas veces (4)
- ✓ Frecuentemente (5)
- ✓ Generalmente (6)
- ✓ Siempre (7)

Elementos estresores e Ítems del cuestionario de Estrés Laboral

| ITEMS DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS | | |
|--|---------------------------|------------|
| DIMENSIONES | Clima organizacional | 1,10,11,20 |
| | Estructura organizacional | 2,12,16,24 |
| | Territorio organizacional | 3,15,22 |
| | Tecnología | 4,14,25 |
| | Influencia del líder | 5,6,13,17 |
| | Falta de cohesión | 7,9,18,21 |
| | Respaldo del grupo | 8,19,23 |

Escala de los niveles generales de estrés por puntaje:

| ESCALA DE LOS NIVELES GENERALES DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS | | |
|---|------------|------------|
| NIVELES | Bajo | (< 90) |
| | Intermedio | (91 – 153) |
| | Alto | (> 154) |

Validación del instrumento

El instrumento para su aplicación, fue modificada y se somete a un proceso de validación por 5 jueces expertos y de estudio piloto para determinar su confiabilidad. La validación de expertos especialistas en el tema.

1.2.2. Cuestionario de desempeño laboral

Cuestionario que fue elaborado por la Licenciada en Enfermería Anabel Katerine Castillo Atau (34) en el año 2013. El cual fue validado para su aplicación, con un grado de confiabilidad (alpha de Cronbach) de 0.60; El cuestionario consta de 20 preguntas siendo el valor mínimo de 20 y el máximo de 100 puntos. Con una escala de respuestas tipo Likert con 5 criterios de evaluación:

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

Consta de 20 ítems de medición ordinal asociado a 3 dimensiones

| ITEMS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL | | |
|---|----------------------------------|------------------------------|
| DIMENSIONES | Relaciones Interpersonales | 1,2,3,4,5 |
| | Experiencia o Habilidad Práctica | 6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16 |
| | Satisfacción Laboral | 17,18,19,20 |

La mayor puntuación refiere mejor desempeño laboral.

Niveles de desempeño laboral se midieron mediante la puntuación

| ESCALA DE LOS NIVELES GENERALES DE DESEMPEÑO LABORAL | | | |
|--|------------|------------|--------|
| NIVELES | Bajo | (11 - 33) | Puntos |
| | Intermedio | (34 - 66) | Puntos |
| | Alto | (67 - 100) | Puntos |

Validación del instrumento

El instrumento fue validado para su aplicación, con un grado de confiabilidad (alpha de Cronbrach) de 0.60, fue analizado por 3 jueces, expertos en el tema.

1.3. Diseño estadístico:

La prueba Chi cuadrado (χ^2), se aplicará para esta investigación, por lo que se encuentra dentro de las pruebas pertenecientes a la estadística descriptiva aplicada al estudio de dos variables.

Por su parte, la estadística descriptiva se centra en extraer información sobre la muestra.

$$\chi^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

2. Campo de verificación:

2.1. Ubicación Espacial

La investigación se llevará a cabo en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, ubicado en Av. Daniel Alcides Carrión 505, La Pampilla Cercado, departamento de Arequipa – Perú, centrándonos en los servicios de cirugía varones y cirugía mujeres.

2.2. Ubicación Temporal

El estudio se llevará a cabo el tiempo de inicio el mes de diciembre del 2021 y tiempo de finalización del estudio en el mes de mayo del 2022.

2.3. Unidades de investigación

Universo:

Formado por el Personal Técnicos en Enfermería, del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

Muestra:

La muestra es de 40 unidades de estudio del servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa que constituye 100% a quienes se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión.

a) Criterios de Inclusión

- Personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa.

- Personal técnico en enfermería con síntomas de estrés.
- Personal técnico en enfermería que acepten participar en el estudio de investigación y firmen consentimiento.

b) Criterios de Exclusión

- Personal técnico en enfermería de otros servicios del hospital
- Personal técnico en enfermería que no acepten firmar el consentimiento informado.

3. Estrategia de Recolección de Datos

3.1. Organización:

- a) Coordinación con la Escuela de Postgrado de Maestría de la Universidad Católica de Santa María.
- b) Coordinación con las autoridades del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.
- c) Coordinación con las Jefas de Enfermería del servicio de cirugía varones y mujeres del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa para establecer horarios para la recolección de datos.
- d) Motivación al personal técnico en enfermería a la participación y colaboración en la recolección de datos de las unidades de estudio del servicio de cirugía varones y mujeres del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.
- e) Los horarios de trabajo de investigación fueron mañana y tarde, para la aplicación de los instrumentos.

3.2. Recursos

a) Recursos Humanos

Investigador:

Maestriza: Gonzales Gutiérrez, Alicia.

Asesor:

Dr. Tejada Pradell, Hugo

Colaboradores:

Personal del servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa

b) Recursos Físicos

Instalaciones del Servicio de hospitalización Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

c) Recursos Económicos

- El presupuesto será autofinanciado por la investigadora

d) Recursos Institucionales

- Universidad Católica de Santa María de Arequipa
- Escuela Post grado Maestría Gerencia en salud.
- Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.

CAPITULO III. RESULTADOS Y DICUSION

Tabla N° 1

Población de estudio según edad

| EDAD | Fr | % |
|---------------|----|-------|
| 20 – 29 | 9 | 22.5% |
| 30 – 39 | 22 | 55.0% |
| 40 – 49 | 4 | 10.0% |
| 50 años a mas | 5 | 12.5% |
| TOTAL | 40 | 100% |

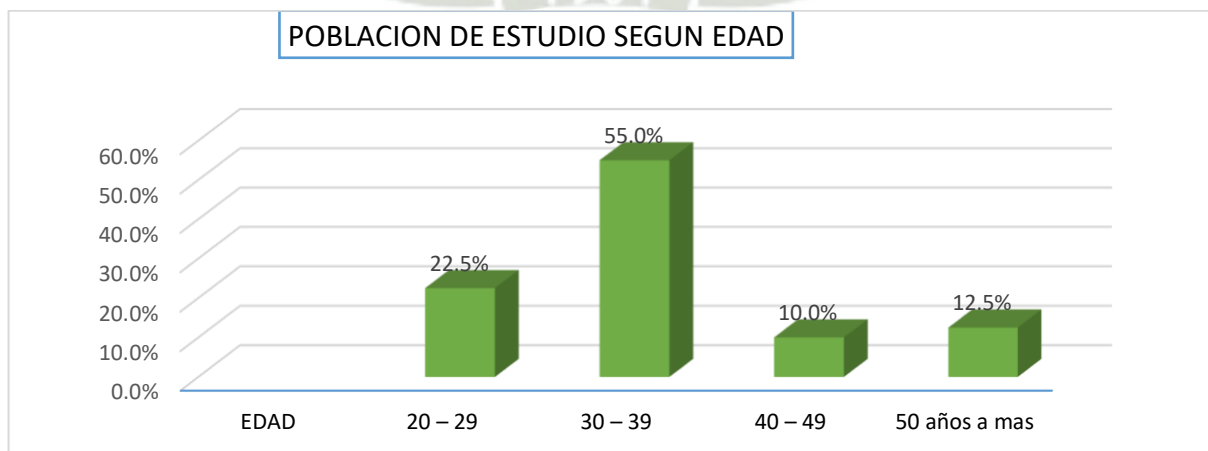
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora

En la tabla muestra al grupo etario de 30 a 39, donde alcanza el mayor porcentaje con un 55% (n=22) y el menor porcentaje con un 10.0% (n=4) el grupo etario de 40 a 49.

Se deduce que más de la mitad del personal técnico en enfermería entre varones y mujeres participantes del estudio se encuentra en el grupo etario de 30 a 39 años de edad.

Gráfico N° 1

Población de estudio según edad



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 2

Población de estudio según género

| GENERO | Fr | % |
|-----------|----|-------|
| Masculino | 8 | 20.0% |
| Femenino | 32 | 80.0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

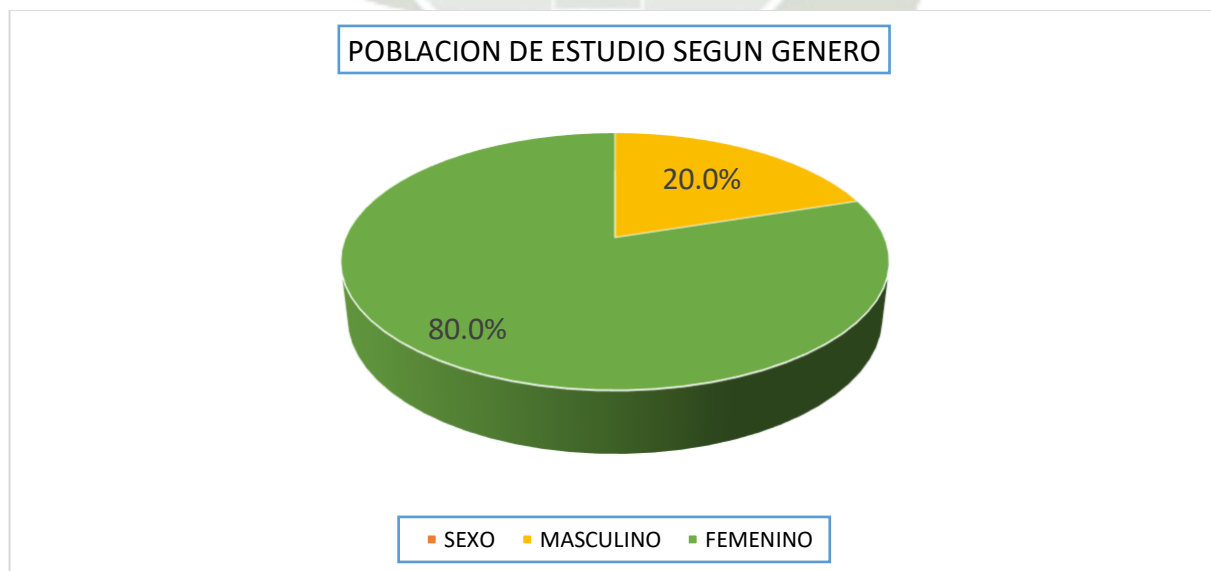
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

En la tabla muestra la población de estudio según género, el 80% (n=32) del personal técnico es de género femenino y el 20% (n=8) participantes del estudio corresponde a al género masculino.

Se deduce que el personal técnico en enfermería es el 80% (n=32) más de la mitad es de género femenino, participantes del estudio.

Gráfico N° 2

Población de estudio según género



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 3

Población de estudio según estado civil

| ESTADO CIVIL | Fr | % |
|--------------|----|-------|
| Soltero | 20 | 50.0% |
| Casado | 16 | 40.0% |
| Viudo | 1 | 0.25% |
| Divorciado | 1 | 0.25% |
| Conviviente | 2 | 5.00% |
| TOTAL | 40 | 100% |

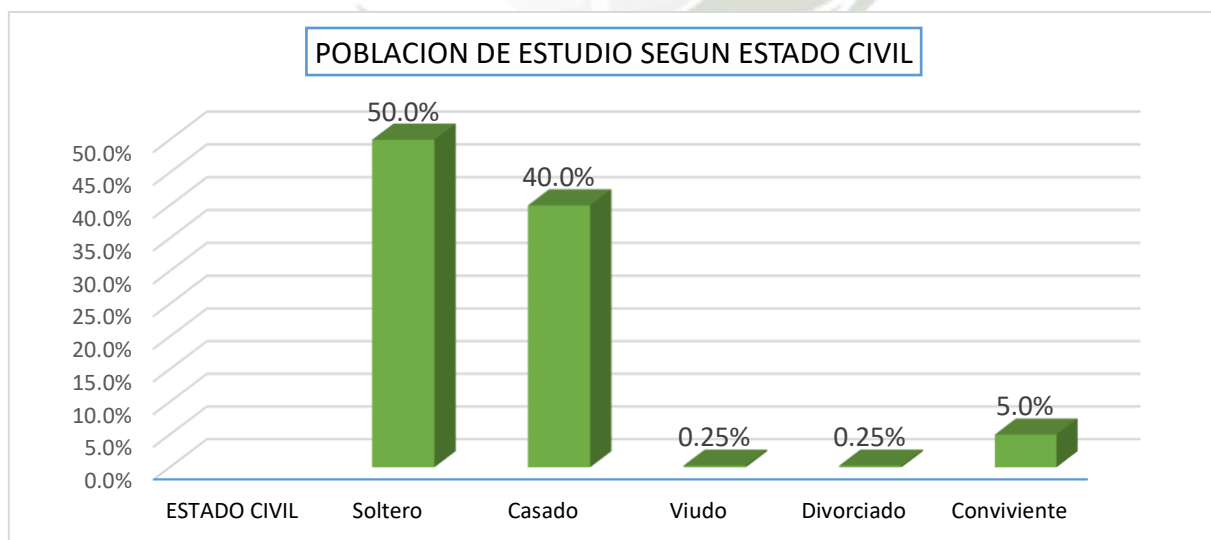
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora

En la tabla muestra con mayor porcentaje con un 50.0 % (n=20) con estado civil soltero, el personal técnico en enfermería participantes en este estudio, con menor porcentaje con el 0.25% con estado civil viudo y divorciado muestra el mismo porcentaje.

Se deduce que la mitad del personal técnico en enfermería son solteros.

Gráfico N° 3

Población de estudio según estado civil



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 4

Población de estudio según el grado de instrucción

| GRADO DE INSTRUCCIÓN | Fr | % |
|------------------------|----|-------|
| Superior Técnico | 32 | 80.0% |
| Superior universitario | 8 | 20.0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

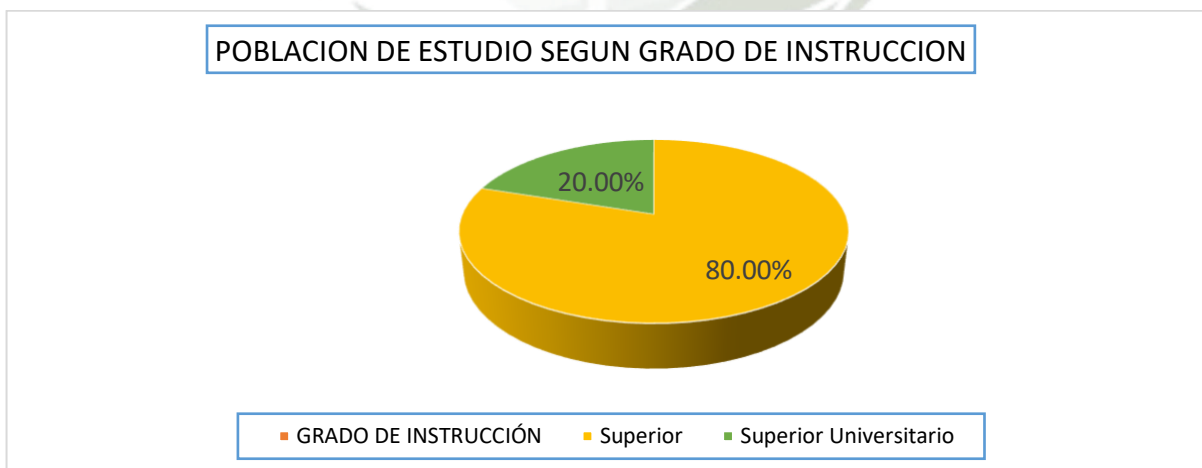
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

En la tabla podemos observar que el personal técnico en enfermería, participantes de estudio, muestra con mayor porcentaje con un 80% (n=32) tienen grado de instrucción superior, también muestra con menor porcentaje con 20% (n=8) tienen grado de instrucción superior universitario.

Se deduce que más de la mitad de del personal técnico en enfermería tienen grado de instrucción superior técnico.

Gráfico N° 4

Población de estudio según grado de instrucción



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 5

Población de estudio según tiempo de servicio

| AÑOS DE SERVICIO | Fr | % |
|------------------|-----------|-------------|
| 1 – 4 años | 22 | 55.0% |
| 5 – 9 años | 6 | 15.0% |
| 10 – 14 años | 4 | 10.0% |
| 15 años a mas | 8 | 20.0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

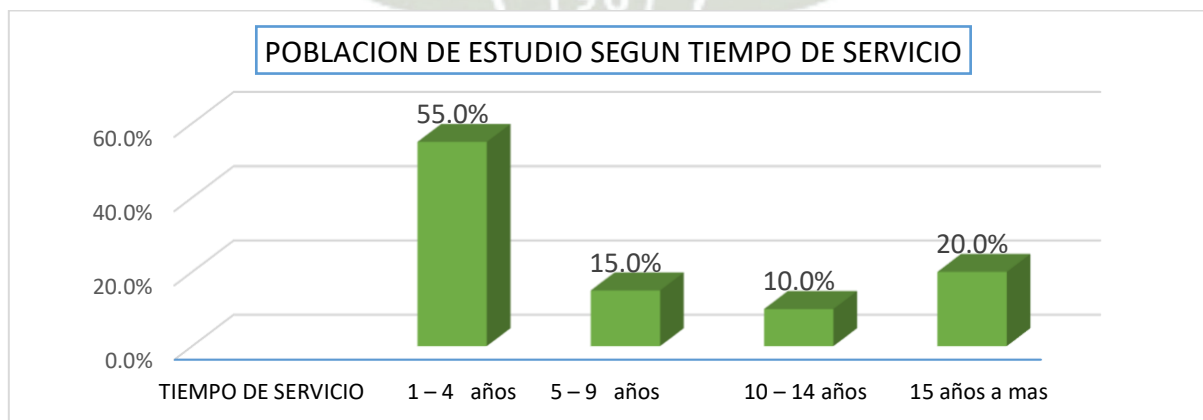
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

En la tabla muestra según los años de servicio del personal técnico en enfermería de 1 a 4 años con mayor porcentaje siendo 55.0%(n=22), como también podemos observar que el 20.0%(n=8) tienen 15 años a más de servicio el personal de estudio; con un 15%(n=6) tienen de 5 a 9 años de servicio y con el 10.0 % (n=4) tienen de 10 a 14 años de servicio.

Se deduce que más de la mitad del personal técnico en enfermería del servicio de cirugía tiene de 1 a 4 años de servicio.

Gráfico N° 5

Población de estudio según tiempo de servicio



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 6

Población de estudio según tipo de contrato

| TIPO DE CONTRATO | Fr | % |
|-------------------|-----------|-------------|
| Nombrado | 12 | 30.0% |
| Cas Covid Minsa | 16 | 40.0% |
| Cas Covid Honorio | 4 | 10.0% |
| Otros | 8 | 20.0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

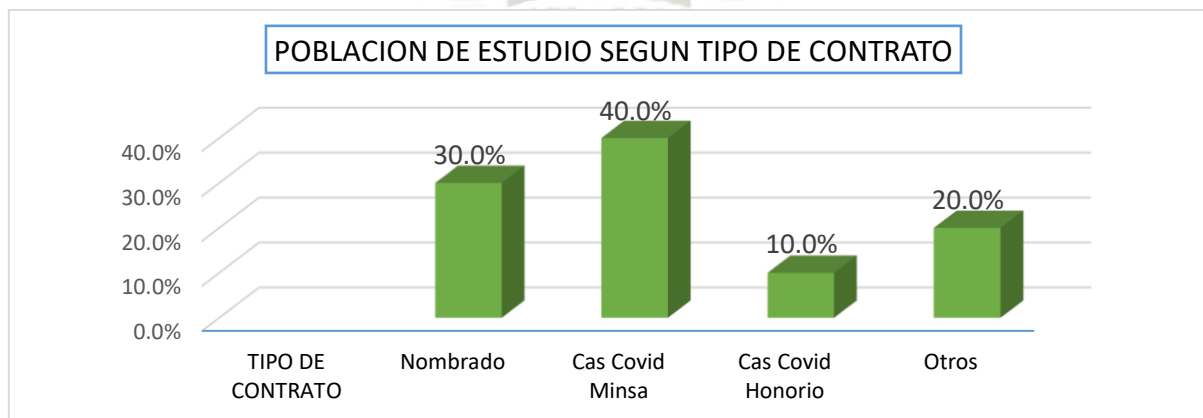
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

En la tabla muestra según tipo de contrato, con mayor porcentaje con un 40.0%(n=16) lo que representa que tienen contrato Cas covid Minsa, con un 30.0%(n=12) representa que son nombrados, el 20%(n=8) representa que tienen otro tipo de contrato y con un 10.0%(n=4) representa que tienen Cas covid Honorio participantes en este estudio.

Se deduce que con mayor porcentaje del personal técnico en enfermería tienen contrato CAS COVID MINSA.

Gráfico N° 6

Población de estudio según tipo de contrato



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 7

Población de estudio según contagio por Covid 19

| CONTAGIO POR COVID 19 | Fr | % |
|-----------------------|----|-------|
| SI | 36 | 90.0% |
| NO | 4 | 10.0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

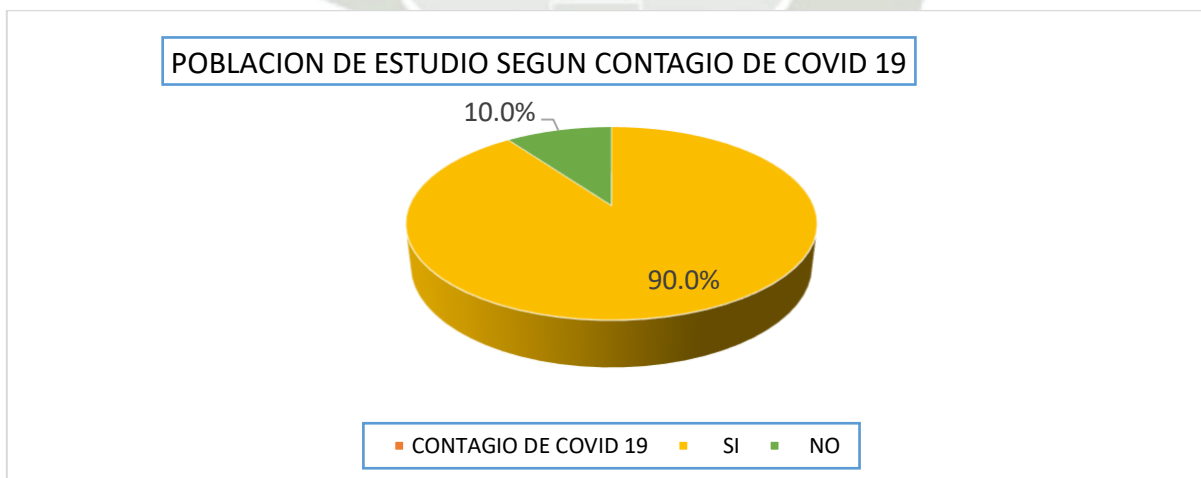
Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

En la tabla muestra mayor porcentaje, con un 90.0% (n=36) lo que representa que, SI se contagiaron por covid 19 y con un 10.0% (n=4) representa que NO se contagiaron por covid 19 los participantes en este estudio.

Se deduce que el 90% si se contagiaron por covid 19 el personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía.

Gráfico N° 7

Población de estudio según contagio de Covid 19



Fuente: Instrumento elaborado por la investigadora.

Tabla N° 8

Población de estudio según dimensiones de nivel de estrés laboral

| DIMENSIONES | ESTRÉS LABORAL | | | | | | TOTAL | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------|----------------|-----------|--------------|-----------|----------------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | Fr. | % |
| | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | | |
| Clima organizacional | 1 | 2.5% | 7 | 17.5% | 1 | 2.5% | 9 | 22.5% |
| Estructura Organizacional | 0 | 0.0% | 9 | 22.5% | 3 | 7.5% | 12 | 30.0% |
| Territorio organizacional | 0 | 0.0% | 4 | 10.0% | 4 | 10.0% | 8 | 20.0% |
| Tecnología | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% | 1 | 2.5% |
| Influencia del líder | 0 | 0.0% | 3 | 7.5% | 2 | 5.0% | 5 | 12.5% |
| Falta de Cohesión | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% |
| Respaldo del grupo | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% | 3 | 7.5% | 4 | 10.0% |
| TOTAL | 1 | 2.5% | 25 | 62.5.0% | 14 | 35.0% | 40 | 100.00% |

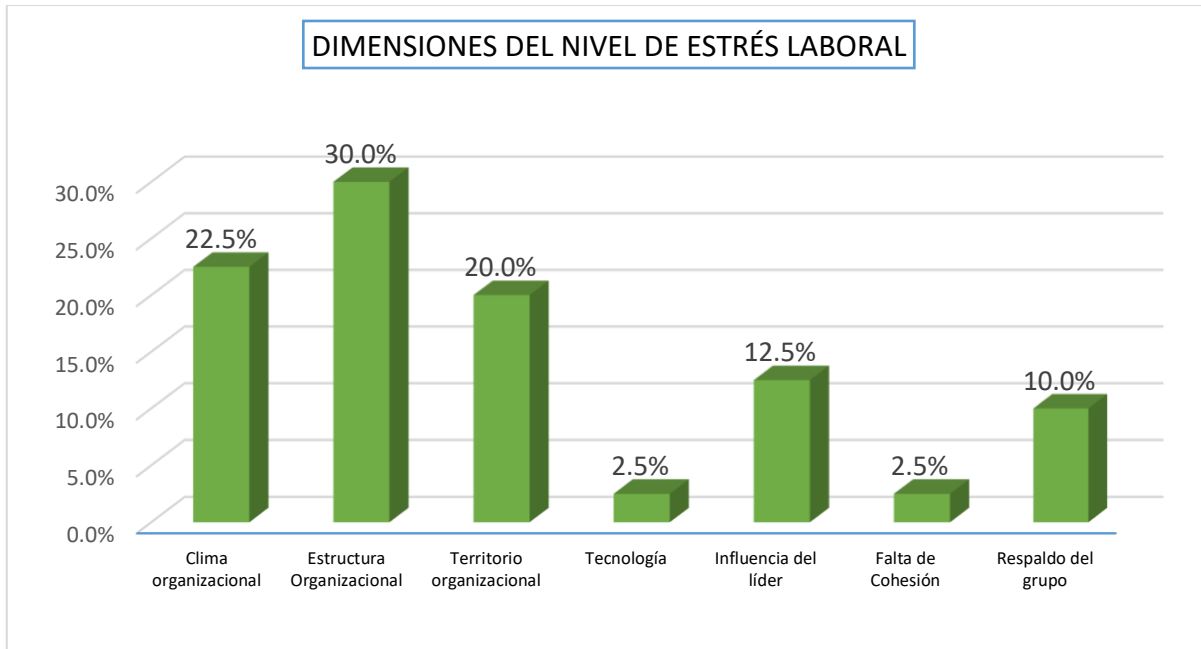
Fuente: Aplicación del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS.

En la tabla muestra según las dimensiones del nivel de estrés laboral, con mayor porcentaje con un 30%(n=12) representa la dimensión de estructura organizacional, con un 22.5%(n=9) representa la dimensión de clima organizacional, el 20%(n=8) representa la dimensión de territorio organizacional, con el 12.5%(n=5) representa la dimensión de influencia del líder y con 2.5% representa las dimensiones de tecnología y falta de cohesión en los participantes de estudio.

Se deduce que el 30% representa la dimensión de estructura organizacional en el personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía.

Gráfico N° 8

Población de estudio según dimensiones de nivel de estrés laboral



Fuente: Aplicación del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS.



Tabla N° 9

Población de estudio según nivel de estrés laboral

| ESTRÉS LABORAL | Fr. | % | |
|----------------|-------|----|-------|
| NIVELES | Bajo | 1 | 2.5% |
| | Medio | 25 | 62.5% |
| | Alto | 14 | 35.0% |
| | Total | 40 | 100% |

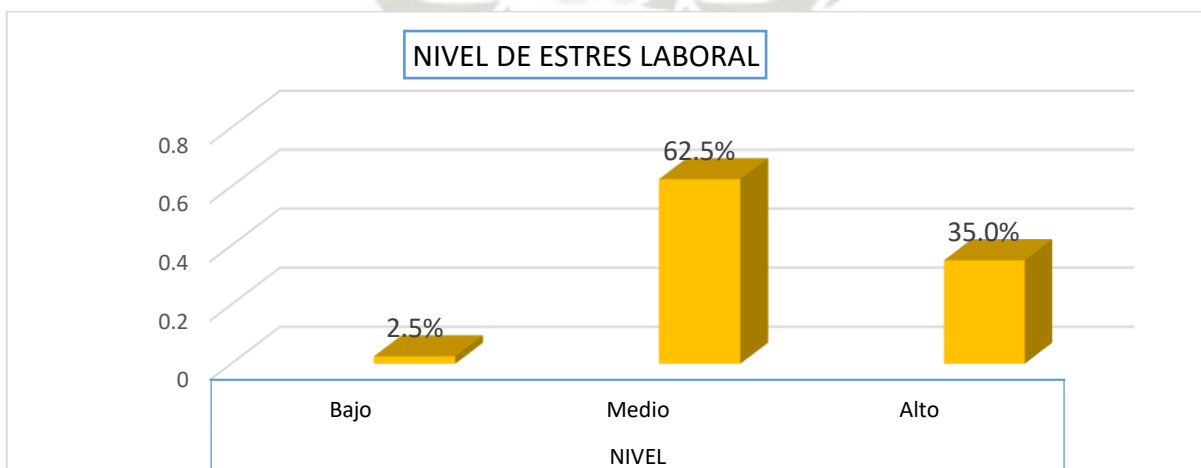
Fuente: Aplicación del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS.

En la tabla y gráfico muestra según el nivel de estrés laboral, con mayor porcentaje con un 62.5%(n=25) representa que tienen estrés moderado, con un 35%(n=14) tienen estrés alto y el 2.5%(n=1) no tienen estrés laboral los participantes de estudio.

Se deduce que más de la mitad tienen estrés laboral moderado en el personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía.

Gráfico N° 9

Población de estudio según nivel de estrés laboral



Fuente: Aplicación del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS.

Tabla N° 10

Población de estudio según dimensiones de nivel de desempeño laboral

| DIMENSIONES | DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | TOTAL | |
|-------------------------------------|-------------------|------------|-----------|--------------|----------|-------------|-----------|-------------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | Fr. | % |
| | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | | |
| Relaciones interpersonales | 8 | 20.0% | 9 | 22.5% | 1 | 2.5% | 18 | 45.0% |
| Experiencia o habilidad práctica | 6 | 15.0% | 13 | 32.5% | 2 | 5.0% | 21 | 52.5% |
| Satisfacción laboral | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% | 0 | 0.0% | 1 | 2.5% |
| TOTAL | 14 | 35% | 23 | 57.5% | 3 | 7.5% | 40 | 100% |

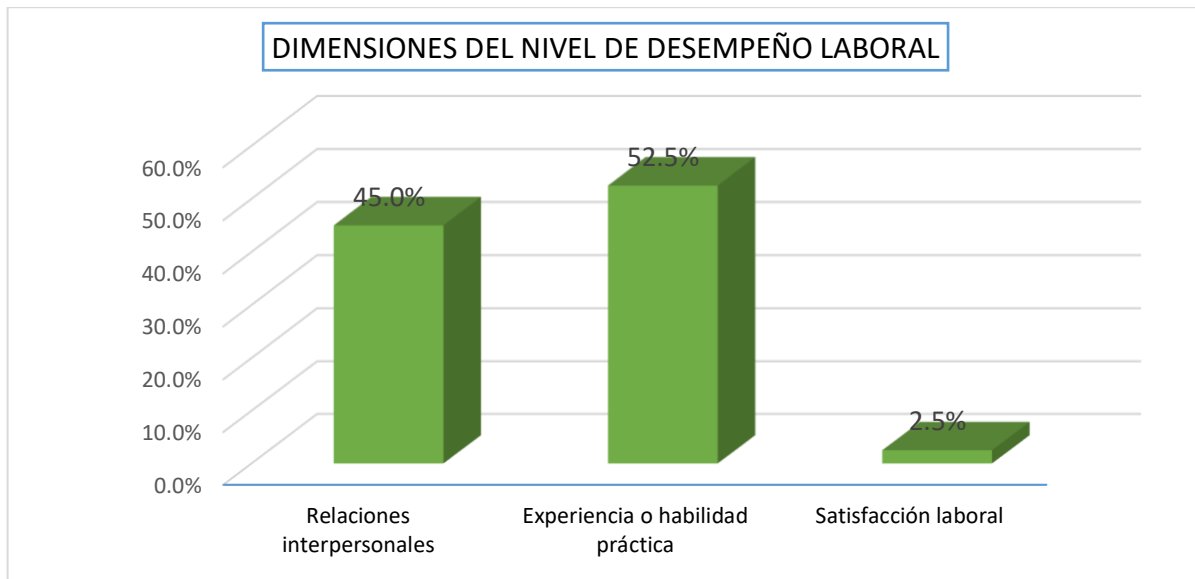
Fuente: Aplicación del Cuestionario de Desempeño laboral

En la tabla muestra según las dimensiones del nivel de desempeño laboral, con mayor porcentaje con un 52.5%(n=21) representa la dimensión de experiencia o habilidad práctica, con un 45.0%(n=18) la dimensión de relaciones interpersonales y con un 2.5% (n=1) la dimensión de satisfacción laboral en los participantes de estudio.

Se deduce que más de la mitad tiene desempeño laboral moderado en el personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía.

Gráfico N° 10

Población de estudio según dimensiones de nivel de desempeño laboral



Fuente: Aplicación del Cuestionario de Desempeño laboral



Tabla N° 11

Población de estudio según nivel de desempeño laboral

| DESEMPEÑO LABORAL | | Fr. | % |
|-------------------|-------|-----|-------|
| NIVELES | Bajo | 14 | 35.0% |
| | Medio | 23 | 57.5% |
| | Alto | 3 | 7.5% |
| | Total | 40 | 100% |

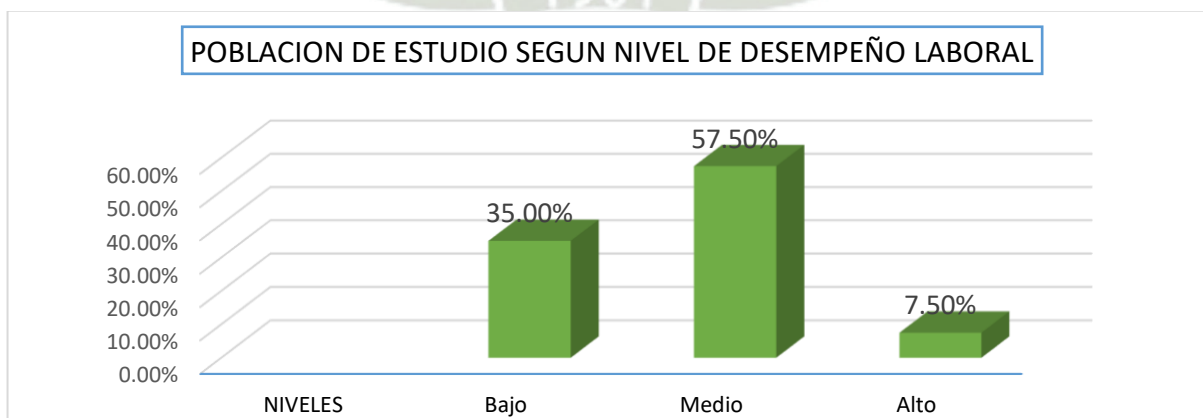
Fuente: Aplicación del Cuestionario de Desempeño laboral

En la tabla muestra según el nivel de desempeño laboral, con mayor porcentaje con un 57.5%(n=23) lo que representa desempeño laboral medio, con un 35.0%(n=14) representa que tienen desempeño laboral bajo y 7.5.0% (n=3) representa que tienen desempeño laboral alto los participantes de estudio.

Se deduce que más de la mitad tiene desempeño laboral moderado en el personal técnico en enfermería del servicio de Cirugía.

Gráfico N° 11

Población de estudio según nivel de desempeño laboral



Fuente: Aplicación del Cuestionario de Desempeño laboral

Tabla N° 12

Relación entre nivel de estrés y desempeño laboral en la población de estudio

| VARIABLES | NIVELES | | | | | | Total | |
|----------------------------|---------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | | |
| | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % | Fr. | % |
| Nivel de Estrés Laboral | 1 | 2.50% | 25 | 62.5% | 14 | 35.0% | 40 | 50.0% |
| Nivel de Desempeño Laboral | 14 | 35.0% | 23 | 57.5% | 3 | 7.5% | 40 | 50.0% |
| Promedio | 15 | 18.8% | 48 | 60.0% | 17 | 21.3% | 40 | 100.0% |

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Estrés laboral OIT OMS y el cuestionario de Desempeño Laboral.

$$\chi^2 c = 9.234$$

$$\chi^2 t = 5995$$

$$G1=2$$

En la tabla muestra que el promedio 60% el nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral es moderado, un promedio de 21.3% representa que tienen nivel de estrés y desempeño laboral es alto y con 18.8% representa el nivel de estrés y desempeño laboral es baja en la población de estudio.

Analizamos que existe una relación significativa entre nivel de estrés laboral y el nivel de desempeño laboral en el personal técnico de enfermería en emergencia sanitaria del servicio de cirugía del Hospital Regional Espinoza, donde observamos que el 62.5% presenta estrés laboral moderado y 7.5% representa nivel desempeño laboral alto.

Estadísticamente existe relación significativa entre el nivel de estrés y nivel de desempeño laboral en el personal técnico en emergencia sanitaria servicio cirugía HRHDE de Arequipa, 2022. Donde el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson calculada es 9.234 y el Chi cuadrado de tabla es 5.992 con 2 grados de libertad, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis Alternativa.

DICUSION

El tema de estrés laboral ha marcado su presencia, durante la emergencia sanitaria por la pandemia por Covid 19, sin embargo tal como se pudo evidenciar (Hernández et al.,2020) en su estudio identifico el 20 % de los trabajadores tienen nivel de estrés intermedio y el 80% de trabajadores presenta nivel de estrés laboral bajo, además 60% de trabajadores poseen un desempeño laboral muy alto y el 40 % de trabajadores tienen nivel desempeño laboral alto, lo que nos indica que en Bogotá, la pandemia no ha influido, el estrés laboral en el desempeño laboral, acepta la hipótesis nula.

Aceptamos el planteamiento de estudio de (Del Carpio et al., 2018) donde tuvo como objetivo determinar la influencia del estrés en el desempeño, el estudio como diseño no experimental, transversal y correlacional los resultados fueron altamente significativa por aparte de ambas variables obtenida estadísticamente.

De acuerdo al resultado obtenido de las unidades de estudio en la presente investigación, el nivel de estrés laboral moderado con un 62.5% y nivel de desempeño laboral alto con 7.5%, no coincidimos, tal como pudimos evidenciar (Arcia et al., 2016), los trabajadores presentan estrés laboral moderado, pero con un buen desempeño laboral, la estadísticamente no existe relación entre las variables.

La hipótesis planteada en el presente estudio, se ha podido comprobar y determinar que existe relación significativa entre el nivel de estrés laboral y desempeño laboral.

El trabajo de investigación, no tuvo limitaciones.

CONCLUSIONES

- Primera:** Se Identifica el nivel de estrés laboral en el personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, en todas sus dimensiones, más de la mitad tienen nivel medio de estrés laboral, más de la cuarta parte tienen nivel alto de estrés laboral y la mínima cantidad de la población de estudio tiene nivel bajo de estrés laboral, lo que nos indica que no todos tienen nivel medio de estrés laboral, en los participantes del estudio.
- Segunda:** Se Identifica el nivel de desempeño laboral en el personal técnico en enfermería en emergencia sanitaria servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, en todas sus dimensiones tienen nivel medio de desempeño laboral, más de la cuarta parte tienen nivel bajo de desempeño laboral y una mínima cantidad de la población de estudio tienen nivel alto de desempeño laboral, lo que nos indica que no todos tienen nivel bajo de desempeño laboral en los participantes del estudio.
- Tercera:** Se Determina la relación que existe estadísticamente significativa entre el nivel de estrés laboral y nivel de desempeño laboral en el personal técnico en emergencia sanitaria servicio cirugía HRHDE de Arequipa, 2022, donde el resultado de la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson calculada es 9.234 y el Chi cuadrado de tabla es 5.992 con 2 grados de libertad, rechazando la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

RECOMENDACIONES

Primera: A los jefes de servicios y gestores del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, en atención a los resultados obtenidos, nivel de estrés laboral moderado que se identificó en el personal técnico en Enfermería se sugiere implementar estrategias que permitan garantizar el bienestar del personal de salud, ya que durante la emergencia sanitaria se han expuesto a factores estresantes, realizar un monitoreo anual para identificar los riesgos psicosociales como el estrés laboral al personal técnico en enfermería con el fin de disminuir los niveles de estrés laboral y aumentar los niveles de desempeño laboral, fomentar el trabajo en equipo, establecer un plan mensual incentivos, reconocimiento personal y grupal, por el buen desempeño.

Segunda: Al Director conjuntamente con el área de RR.HH y el Área de capacitación e Investigación, con la participación multidisciplinario, implementar ejes de estrategias de entornos saludables, abordaje integral: Físico, psicosocial y programas de control, promoción de la salud, prevención del estrés laboral y protección de la salud, establecer planes de capacitación e intervención individual, proponer reuniones, talleres y actividades complementarias, velar por el bienestar del trabajador en todas sus dimensiones y capacidades es importante para un buen desempeño del trabajador, considerando emergencia sanitaria por la pandemia por Covid 19 en nuestro país y así lograr la disminución en las estadísticas la salud mental y sus consecuencias, ya que esta se ve reflejada en el cumplimiento de metas programadas.

BIBLIOGRAFIA

- Arcia Santamaría, D. C., Leiva Bravo, P. F., y Prado García, M. J. (2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016.*
file:///C:/Users/Jos%C3%A9/Documents/tesis%20internacional%20maestria.pdf
- Benott Santander, J. d. (2018,p.41-42). *Relación entre el Estrés Laboral y el Liderazgo Transformacional en el Personal Académico de la Institución Casuarinas International College de Monterrico.*
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2809/BENOTT%20SANTANDER%20JOANES%20DEL%20CARMEN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Carpio Aparicio, P. A., & Rondán Roncal, G. C. (2018. (p. 22-25)). Obtenido de El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Colaboradores del Centro de Esparcimiento Vivero Forestal Chimbote.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19137/delcarpio_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granados Morillas, L. M. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud “Victor Soles García” de Virú. (p.18-19).*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Montes, R. M., Fuentes Pitre, M. J., & Martínez, C. Z. (2020). *La Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores en la Empresa LGM Gestión Empresarial S.A. Bogotá.*

<https://repositorio.iberro.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>

Laime Huamán, E. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa*.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y desempeño laboral concepto

Machuca Agostinelly, J. K. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Minsa, G. t. (2021). *Resolución Ministerial N° 180-2020-MINSA*.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2018). *OMS*.
<https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/la-alegria-y-la-felicidad-factores-que-promueven-la-salud-fisica-y>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *OMS*.
https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938

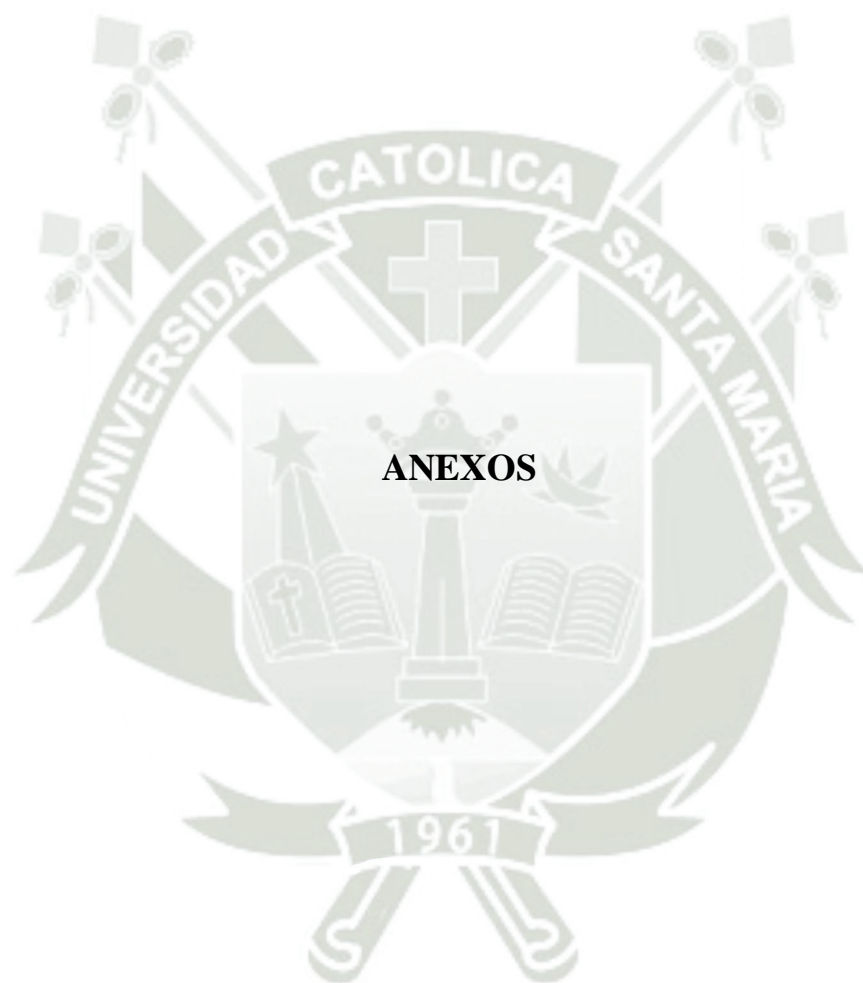
Paredes Alfaro, L. (s.f.). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. (p. 28-29)*.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Torres Treviño, Isabel. (2021) *Estrés laboral y satisfacción del personal de enfermería del hospital I Samuel Pastor de EsSalud - Camaná. Arequipa. 2019.* (p.14).<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10597/K4.2171.MG.pdf?sequence=1&isAllo>

Urupeque Perez, Gissella Elizabeth. (2017) *Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el Distrito de Carabaillo. Lima 2017.* (pp.13-19). file:///C:/Users/User/Documents/Urupeque_PGE.pdf

Villegas Huamán, R. C. (s.f.). *Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional De Moquegua, 2016.* (p. 48-50). https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXO 1

Guía de observación

Características sociodemográficas

1. ¿Qué edad tiene actualmente?

- a) 20 - 29 años
- b) 30 - 39 años
- c) 40 - 49 años
- d) 50 años a más.

2. Sexo: Masculino Femenino

3. ¿Estado civil?

- a) Soltero(a)
- b) Casado(a)
- c) Viudo(a)
- d) Divorciado(a)
- e) Conviviente

4. ¿Grado de Instrucción?

- a) Superior
- b) Superior universitario

5. ¿Tiempo de servicio?

- a). 01 - 04 años
- b). 05 - 09 años
- c). 10 - 14 años
- d). 15 años a más

6. ¿tipo de contrato de trabajo?

- a). Nombrado
- b). Cas covid Minsa
- c). Cas Covid Honorio
- d). Otros.

7. ¿Se contagió de COVID 19?

Si

No

ANEXO N° 2

Instrumento de Escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS

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

| CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS | | 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. | | | | | | | |

ANEXO N° 3

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? | | | | | |

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....
identificado (a) con DNI.....Otorgo mi consentimiento para participar en
la investigación: **RELACION ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA
SERVICIO CIRUGÍA HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE
AREQUIPA, 2022.**

Presentado por la señorita: Gonzales Gutiérrez, Alicia para fines de obtención del Título
Profesional de Maestro en Gerencia en Salud.

Declaro haber sido informado de la naturaleza, objetivos, fines y alcances de la presente
investigación. También declaro haber sido informado de mis derechos y obligaciones que como
unidad de estudio me atañen, así como del respeto a los principios de beneficencia, anonimato
y confidencialidad de la información, trato digno, justo, participación voluntaria y libre
determinación.

USUARIO (A) PARTICIPANTE

**INVESTIGADORA
RESPONSABLE**



Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa
Dirección General

CONSTANCIA

N° REG. 007 - 2022

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA HACE CONSTAR QUE LA:

LIC. ALICIA GONZALES GUTIERREZ

DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA – SERVICIO DE CIRUGÍA, APLICÓ EL INSTRUMENTO DE SU PROYECTO DE TESIS "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA. AREQUIPA 2022", REALIZADO EN EL MES DE MARZO DEL PRESENTE AÑO.

SE OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA PARA LOS FINES QUE CREA CONVENIENTE, NO TENIENDO VALOR OFICIAL PARA ACCIÓN JUDICIAL CONTRA EL ESTADO.

AREQUIPA 18 DE MAYO DEL 2022

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado

Dr. JUAN ESPINOZA ARRATE
DIRECTOR GENERAL
C.M.C. 47693

JCNA/CHG//MDN.
c.c. Archivo
Exp. 02957026
Doc. 04629138

Av. Daniel Alcides Carrión N°505 – Cercado
Teléfonos: 054-233812 Dirección General
054-231818 – 054-219702
WWW.hrhdaqp.gob.pe



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

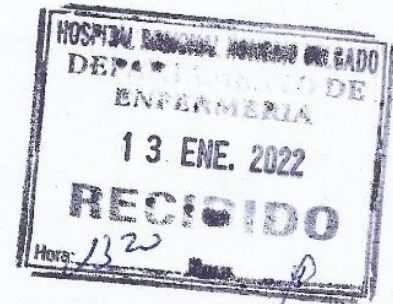


Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa

Arequipa, 07 de enero del 2022

OFICIO N° 013 - 2022-GRA/GRS/ GR-HRHD/DG-OCDI

Señorita
ALICIA GONZALES GUSTIÉRREZ
Téc. Enf. Servicio Cirugía Mujeres HRHD.
DNI: 01318491
Presente.-



ASUNTO: Autorización para Proyecto de Tesis
REFERENCIA: Oficio N° 0010-2022-GRA/GR/DGR/HRHD/DG-DE

Es grato dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que el Departamento de Enfermería y el Comité de Ética de Trabajos de Investigación HRHD, acceden favorablemente para la aplicación del Proyecto de Tesis titulado "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL TECNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE AREQUIPA, 2021"

Asimismo en consideración que nuestro hospital es destinado para la atención de pacientes COVID debe cumplir con las medidas de bioseguridad establecidas en la institución.

Al término de su proyecto deberá entregarse en medio magnético (CD) un (01) ejemplar del informe final del trabajo de investigación a la Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado

JCAR
Dr. JOHNN CARLOS VIGUERA ARRATEA
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 47893

JCNA/CHG/MDN
Rec. N°510 S/.50.00
Doc : 04302746
Exp.: 02751431



Universidad Católica
de Santa María

EPG | ESCUELA DE
POSTGRADO
Universidad Católica de Santa María

« En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza para mayor Gloria de Dios»

Arequipa, 16 de diciembre del 2021

Oficio Nº 224-EPG-2020

Señor Doctor
RICHARD HERNÁNDEZ MAYORI
Director del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza
Presente

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para presentarle a la Srta. **ALICIA GONZALES GUTIÉRREZ**, estudiante de la Maestría en Gerencia en Salud de esta Casa Superior de Estudios, quien se encuentra desarrollando su tesis titulada **“RELACION ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL TÉCNICO DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA SANITARIA DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE AREQUIPA, 2021”**, con la cual pretende optar el Grado Académico de Maestro.

En tal sentido, solicito a su Despacho se sirva otorgar las facilidades necesarias a nuestra egresada, a fin de que pueda aplicar un cuestionario sobre estrés laboral OIT y un cuestionario de desempeño laboral, al personal Técnico en Enfermería del servicio de Cirugía del Hospital que dignamente dirige, lo que la llevará a lograr su objetivo académico.

Agradeciéndole su atención, reitero a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. José A. Villanueva Salas, PhD
Director de la Escuela de Postgrado
Urb. San José s/n Umacollo - Arequipa - Perú
www.ucsm.edu.pe

JVS/DPEG
Gjc

| MATRIZ DE SISTEMATIZACION | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|------|--------------|----------------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------------|
| N ° | EDA D | SEXO | ESTADO CIVIL | GRADO DE INSTRUCCIÓN | TIEMPO DE SERVICIO | TIPO DE CONTRATO | CONTAGIO POR COVID 19 | NIVEL DE ESTRES LABORAL | NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 7 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 9 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 10 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 13 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 22 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 24 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 26 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 27 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 29 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 30 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 31 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 32 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 33 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 34 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 35 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 37 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 39 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 40 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 |