



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS  
TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL.**

**LIMA - PERÚ, 2021**

**Para optar el grado académico de Maestro en Salud Pública**

**Presentado por:**

**AUTORA: BACH. HELEN DIANNE CHÁVEZ CARO**

**ORCID ID: 0000-0001-7817-9491**

**Año de presentación: 2021**

**Lima-Perú**

Estrés Laboral y su Relación con el Rendimiento de los Trabajadores de  
un Establecimiento de Tercer Nivel. Lima - Perú, 2021

Línea de investigación:

Enfermedades y factores de riesgo ocupacional

**Asesora:**

MG. ROCÍO HERMOZA MOQUILLAZA

ORCID ID: 0000-0001-7690-9227

## **DEDICATORIA**

A mi madre, para quien no hay imposibles, solo un amor constante que hace más llevadero el camino.

A Flora y Abelardo porque gracias a ellos mi familia está completa nuevamente.

A mis maestros caídos en pandemia porque aunque ya no estén, todavía me siguen enseñando que lo más importante para un médico es su paciente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme las fuerzas y el amor de mi familia que me ayudaron a culminar este trabajo.

A todos los profesores y amigos que con sus consejos y aportes orientaron mi visión y la hicieron más precisa.

A mi asesora de tesis, quien siempre tuvo la paciencia para revolver con gentileza mis inquietudes.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1.Planteamiento del problema.....	1
1.2.Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3.Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4.Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	6

1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial.....	6
1.5.3. Recursos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Estrés laboral.....	18
2.2.1.1. El concepto de estrés en el ámbito laboral.....	19
2.2.1.2. Teorías principales sobre el estrés laboral.....	20
2.2.1.3. Dimensiones del estrés laboral.....	25
2.2.2. Rendimiento.....	26
2.2.2.1. Dimensiones del rendimiento laboral.....	28
2.3. Formulación de hipótesis.....	30
2.3.1. Hipótesis general.....	30
2.3.2. Hipótesis específicas.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	32
3.1. Método de la investigación.....	32
3.2. Enfoque de la investigación.....	32
3.3. Tipo de la investigación.....	32
3.4. Diseño de la investigación.....	33
3.5. Población, muestra y muestreo.....	33
3.5.1. Criterios de inclusión y exclusión.....	34
3.6. Variables y Operacionalización.....	35

3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.7.1.	Técnica.....	41
3.7.2.	Descripción.....	41
3.7.3.	Validación.....	46
3.7.4.	Confiabilidad.....	47
3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	48
3.9.	Aspectos éticos.....	50
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		52
4.1.	Resultados.....	52
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	52
4.1.2.	Prueba de hipótesis.....	64
4.1.3.	Discusión de resultados.....	76
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		81
5.1.	Conclusiones.....	81
5.2.	Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS.....		86
ANEXOS		
Anexo 1: Matriz de consistencia		
Anexo 2: Instrumentos		
Anexo 3: Validez del instrumento		
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento		
Anexo 5: Aprobación del comité de ética		
Anexo 6: Formato de consentimiento informado		

## Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1.....	39
Tabla 2. Matriz operacional de la variable 2.....	40
Tabla 3. Dimensiones e ítems del Cuestionario de Maslach Burnout MBI HSS (MP).....	42
Tabla 4. Dimensiones e ítems del Cuestionario para evaluar el rendimiento laboral.....	44
Tabla 5. Datos generales de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	52
Tabla 6. Edad de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	54
Tabla 7. Sexo de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	54
Tabla 8. Tipo de tarea de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	55
Tabla 9. Años de servicio de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	55
Tabla 10. Tipo de contrato de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	56
Tabla 11. Nivel de estrés de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	57
Tabla 12. Nivel de la dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	57
Tabla 13. Nivel de la dimensión realización personal de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	58

Tabla 14. Nivel de la dimensión despersonalización en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	59
Tabla 15. Nivel de Rendimiento en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	59
Tabla 16. Nivel de la dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	60
Tabla 17. Nivel de la dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	61
Tabla 18. Nivel de la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	61
Tabla 19. Nivel de la dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	62
Tabla 20. Nivel de la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	63
Tabla 21. Relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	64
Tabla 22. Relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	66
Tabla 23. Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	68
Tabla 24. Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	70
Tabla 25. Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los	

trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021 .....	72
Tabla 26. Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.....	74

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del síndrome general de adaptación.....	21
Figura 2. Esquema del modelo ajuste-persona-ambiente.....	22
Figura 3. Esquema del modelo de las facetas.....	23
Figura 4. Esquema del modelo de demandas y recursos laborales.....	24
Figura 5. Factores de la evaluación en la gestión del rendimiento.....	28

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que hay entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores sanitarios de un establecimiento de tercer nivel en el año 2021. Se planteó un estudio no experimental, correlacional y de corte transversal donde participaron 80 profesionales de medicina y enfermería, quienes se encontraban laborando en los servicios de Emergencia, Cuidados Intensivos y Medicina Interna del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se aplicó un instrumento por variable. Para abordar el estrés laboral, se usó el Inventario de Maslach-Burnout (MBI) aplicado a las carreras de la salud. El uso de esta herramienta es muy conocido en investigaciones relacionadas con el estrés en los trabajadores. Mientras que para evaluar el rendimiento se empleó un cuestionario elaborado para el presente estudio, el cual fue validado por cinco jueces expertos. Los datos recopilados fueron analizados con el programa SPSS versión 25 y Excel 2013. Los hallazgos señalan que el 81% de los encuestados presentó niveles medios y altos de estrés, siendo los participantes de sexo femenino quienes presentaron mayores niveles de estrés. Se concluye que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de salud ( $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Agotamiento emocional, alcance de metas, bienestar mental, riesgo ocupacional.

## **ABSTRACT**

The aim of the present research was to determine the relationship between work stress and the performance of health workers at a tertiary level establishment in the year 2021. A non-experimental, correlational and cross-sectional study was conducted with the participation of 80 professionals, including physicians and nurses, who were working in the Emergency, Intensive Care and Internal Medicine departments of the Cayetano Heredia National Hospital. One instrument was applied per each variable. To address work stress, the Maslach-Burnout Inventory (MBI) applied to health careers was used. The use of this tool is well known in research related to stress in workers. While a questionnaire developed for the present study was used to assess performance, which was validated by five expert judges. The data collected were analyzed with SPSS version 25 and Excel 2013. The findings indicate that 81% of the respondents presented medium and high levels of stress, with female participants presenting higher levels of stress. It is concluded that there is statistical significance between work stress and health workers' performance ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Emotional exhaustion, goal attainment, mental well-being, occupational risk.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Su importancia radica en la necesidad de identificación de los principales factores que ponen en riesgo la salud mental de los trabajadores sanitarios, dando lugar a la baja productividad y absentismo de los servidores de salud.

El presente informe de investigación consta de 5 capítulos:

En el capítulo I, se aborda el planteamiento del problema, dando a conocer su justificación en base a los factores de riesgo que condicionan el desarrollo del estrés en los trabajadores de establecimientos públicos de salud.

En el capítulo II, se hace un repaso por los antecedentes y teorías que sustentan nuestro planteamiento en torno a las causas del estrés laboral y las consecuencias sobre el rendimiento de los trabajadores sanitarios.

En el capítulo III, se expone la metodología de la investigación aplicada en el estudio. Se indicó el tipo y diseño de investigación así como la población y muestra. Asimismo, se presentó los instrumentos de medición y la técnica que se usó para la recolección de datos y su procesamiento, finalizando con los aspectos éticos del trabajo.

El capítulo IV corresponde a la presentación de resultados y su discusión. Se detalló el análisis de los resultados descriptivos, la prueba de la hipótesis y la discusión de los resultados.

En el capítulo V, se expuso las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la actualidad, las políticas de salud mental no ofrecen soluciones para un problema que es cada vez más frecuente en los trabajadores de salud de todo el mundo (1). Se sabe que ningún trabajador está libre de sufrir un episodio de estrés en el ejercicio de sus labores. Aproximadamente el 70% de los profesionales que lo padecen presentan síntomas de carácter emocional o fisiológico (2). Asimismo, este problema es más prevalente en las profesiones del ámbito de la salud y constituye un problema mayor de salud pública que aqueja a todos los países. A nivel mundial, el estrés se perfila como la primera causa de ausentismo laboral (3). Dicha situación fue anticipada en el año 2019 por la organización Mundial de la Salud (OMS) y esto en base a los múltiples estudios que señalaron su incremento de manera exponencial durante la última década (4).

En los países latinoamericanos, el panorama no es para nada alentador, puesto que los porcentajes en materia de estrés laboral se incrementan cada año de manera alarmante. En el año 2009, Mac Donald (5) advirtió que Argentina es uno de los países afectados por esta condición, ya que el 65% de la población en la capital admitió haber sufrido al menos un episodio de estrés durante su vida y un 18% de encuestados provenientes del interior del país, también refirió haberlo presentado.

Las diferencias entre el número de casos nuevos presentados en las zonas urbanas y las rurales son evidentes; sin embargo, debemos tomar en cuenta que en los países latinoamericanos debido al centralismo, las zonas rurales están menos desarrolladas y pobladas que las grandes



ciudades. Por consiguiente, el número de los trabajadores sanitarios es más reducido en ciudades del interior (6).

A nivel nacional, el estrés es un problema que no se suele tomar en cuenta para implementar medidas preventivas en el ámbito laboral. Un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú, realizado en el 2018, señaló que el 80% de peruanos ha sufrido esta enfermedad a lo largo de su vida (2). Asimismo, las estadísticas señalan que el estrés es una patología que se asocia a otras tales como la depresión, el insomnio y la falta de concentración en las labores diarias, lo cual guarda relación directa con el rendimiento de los trabajadores (7). La discapacidad para trabajar ocasionada por el estrés es causa importante de ausentismo y desempleo en las personas laboralmente activas. El estrés laboral también guarda relación con la comorbilidad vinculada a otro tipo de enfermedades de origen psíquico y orgánico (8).

Se ha dicho que en el Perú más del 70% de personas han presentado al menos un episodio de estrés en su centro de labores (9). Según Jaqueline Rojas, psicóloga y docente de la Universidad Privada del Norte (UPN), una de las causas del estrés son los conflictos interpersonales en el centro laboral, así como la falta de reciprocidad entre los compañeros de trabajo. Asimismo, el ámbito hospitalario es considerado un factor de riesgo importante para la aparición de estrés y cabe señalar que no todos los individuos son afectados del mismo modo, dado que cada persona es única y responde de manera diferente a los estímulos estresores (10).

La finalidad esta investigación es descubrir qué tipo de relación existe entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de salud de alta complejidad,

puesto que en el país todavía no se cuenta con políticas de salud mental que estén dirigidas a prevenir el estrés en los trabajadores sanitarios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

2. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

3. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

4. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

5. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
2. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
3. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
4. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
5. Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El presente estudio tiene como sede un establecimiento de salud de tercer nivel de atención de la capital donde a consecuencia del Covid-19, la demanda de servicios de salud se ha incrementado de manera exponencial. En dicho entorno se pretende descubrir cómo se relacionan las variables planteadas: estrés laboral y el rendimiento. Para conocer el problema, se tomó como base, las diversas teorías que dan lugar al estrés laboral, con especial énfasis en la teoría de adaptación de Selye (11), quien advierte la existencia de factores de origen psicogénico que pueden afectar el rendimiento laboral de las personas, puesto que llegan a sentirse tan agotados que les es imposible desenvolverse de manera habitual.

### **1.4.2. Metodológica**

El estudio hace hincapié en la importancia de conocer la relación entre el nivel de estrés y el rendimiento los trabajadores sanitarios que se desempeñan en la primera línea de un establecimiento de salud emblemático de la capital. A partir de ello, se planteó un problema y se formularon hipótesis. Asimismo, se respetaron las restricciones del gobierno en cuanto al distanciamiento e inamovilidad social, por lo que se decidió que la aplicación de los instrumentos fuese a través de formularios virtuales. En base a los hallazgos obtenidos es que se busca dar respuesta a las hipótesis planteadas. Además, se desea conocer si el nivel de rendimiento en los trabajadores sanitarios sigue siendo óptimo, incluso cuando la mayor parte del tiempo los profesionales se ven sometidos a diversos factores que ponen en riesgo su salud física y mental.

### **1.4.3. Práctica**

En los establecimientos públicos, los profesionales se ven en la necesidad de trabajar con múltiples carencias ya sean de tipo personal o material, dado que los recursos siempre son insuficientes para las demandas de los hospitales estatales. Si a ello se añade la crisis originada por la pandemia del Covid-19, el personal sanitario se sitúa en medio de un escenario sombrío. Se ha señalado que el estrés se perfila como la principal causa de tendencia creciente para el ausentismo laboral. Por tanto, el agotamiento producido por el estrés es un factor de riesgo de gran importancia para las entidades empleadoras en general, puesto que los trabajadores que lo padecen, disminuyen su productividad y esto puede traer graves consecuencias en la atención de los usuarios. Por tanto, la presente investigación es concebida como una herramienta de apoyo para establecer medidas preventivas que se enfoquen en resolver esta problemática.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Los datos fueron recolectados a principios del mes de junio, durante la segunda ola por Covid-19. Desde que inició la pandemia, ha existido una notoria escasez de recursos humanos y se ha hecho más evidente el incremento en la demanda de los servicios de salud en los establecimientos de tercer nivel, debido al gran número de infectados. Asimismo, se tomó en cuenta el distanciamiento social de acuerdo a las disposiciones del gobierno.

### **1.5.2. Espacial**

Los instrumentos fueron aplicados de manera virtual, dado que en la actualidad existen limitaciones para que los estudios se realicen de modo presencial y dentro del establecimiento de salud, como solían realizarse tiempo atrás. Debido a la emergencia sanitaria por Covid-19, los permisos para la realización de actividades académicas que incluyan grandes grupos humanos dentro de los centros médicos especializados, son restringidos y se otorgan únicamente a estudios donde es estrictamente necesario aplicar los instrumentos de manera presencial como en las pruebas de fármacos. Por tanto, la aplicación de nuestros instrumentos se realizó de manera virtual. De ahí que fue necesario hacer uso de redes sociales conocidas (Facebook, Instagram, WhatsApp, correo electrónico) para así contactar a los trabajadores sanitarios del establecimiento de tercer nivel.

### **1.5.3. Recursos**

Gastos de la carpeta del proceso para el grado académico y asesoría de tesis. Inversión monetaria para ejecutar el trabajo de investigación (computadora, internet, grupos de redes sociales vinculadas al ámbito de la salud, honorarios del estadístico, etc.).

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Internacionales**

En el año 2020, Monterrosa et al. (12) realizaron una investigación que tuvo por objetivo determinar la existencia de sintomatología psicógena en médicos generales colombianos en el contexto de pandemia originada por el Covid-19 en su entorno laboral. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y correlacional. La técnica aplicada fue la encuesta, que se aplicó a través de un formulario virtual elaborado en Google Forms. El instrumento aplicado fue la Escala para el Trastorno de Ansiedad Generalizada (GAD-7) con la cual se buscó identificar problemas psicosomáticos en base a los factores emocionales de los colaboradores y su miedo al contagio. Originalmente fueron remitidos 548 formularios, sin embargo, 17 de ellos fueron desestimados porque estaban incompletos. Por lo que se consideraron solo las colaboraciones de 531 participantes, cuya edad promedio fue de 30 años. De acuerdo a los resultados obtenidos, en un 72.9% de los médicos, los síntomas de ansiedad fueron más frecuentes en los trabajadores de la capital ( $p = 0.044$ ). No hubo diferencia entre los grupos ( $p < 0.05$ ), dado que tanto los trabajadores de la capital como los de las provincias presentaron estrés laboral leve. Este estudio concluye que el COVID-19 es un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedad mental, por tanto se requiere evaluación y abordaje oportuno.

En su investigación realizada en el 2020, Arce et al. (13) se propusieron identificar la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo laborales de los trabajadores de una fundación de niños con discapacidad en el departamento del Atlántico, ubicado en Colombia. Se trató de un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal.

Participó una muestra de 35 trabajadores del centro de rehabilitación, cuyo rango de edades estuvo comprendido entre los 18 y 50 años. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En este caso se aplicó el cuestionario del nivel de estrés y factores psicosociales intralaborales del ministerio de protección social de Colombia y de la Universidad Javeriana, el cual fue previamente validado. Los resultados del estudio señalaron que el 31.4% de trabajadores presentaron un nivel muy alto de estrés laboral. Asimismo, se estableció una correlación positiva estadísticamente significativa entre la variable nivel de estrés y los factores psicosociales, con énfasis en su dimensión demandas cuantitativas ( $r=0.25$ ;  $p<0.05$ ). En conclusión, podemos decir que el riesgo elevado a presentar factores psicosociales desfavorables tiene un impacto en la conducta de los trabajadores, incrementando su nivel de estrés en el ámbito laboral.

En el 2020, Lozano (14) realizó un estudio a fin de identificar el impacto de la epidemia del Coronavirus (Covid-19) en la salud mental del personal sanitario y en la población general de China. Esta investigación se basa en la recopilación de múltiples estudios realizados en China sobre los efectos producidos en los trabajadores de primera línea al enfrentar la epidemia por Covid-19. Uno de los más representativos para Lozano fue un estudio descriptivo y de corte transversal que se llevó a cabo a principios del año pasado en la ciudad de Wuhan. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento; el cuestionario. En este caso se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que ha sido ampliamente usado en este tipo de investigaciones. Se contó con una muestra de 1210 participantes de 194 ciudades de China, entre los que se encontraban personal sanitario y civil. Los resultados señalan que los efectos principales en la salud mental de los participantes son el estrés, la ansiedad, el insomnio, la depresión y el descontrol de la ira. Asimismo, se indica que la tasa de ansiedad del personal de

salud fue de 23,04%. En conclusión, la cantidad de mujeres afectadas, fue mayor en comparación con el grupo de varones. Esta investigación aplicada en nuestro contexto sería una herramienta de gran utilidad para alcanzar los retos en salud mental que enfrenta nuestro país.

En su investigación realizada en el 2018, Sarsosa et al. (15) se propusieron conocer el grado de estrés del personal de salud con cargo asistencial en un grupo de instituciones de tercer nivel de atención. Se planteó un estudio no experimental, transversal y descriptivo. Los investigadores partieron de la premisa de que el nivel educativo y el tipo de tarea no son características ajenas al desarrollo de estrés en el personal sanitario. La técnica aplicada en este caso fue la encuesta y el instrumento; el cuestionario de evaluación de estrés correspondiente al Ministerio de Protección Social de Colombia, cuyo propósito como indica su nombre es determinar el grado de estrés del colaborador. Se estudió una muestra de 595 trabajadores sanitarios con edades comprendidas entre los 22 y los 55 años. Para los resultados se usó el paquete estadístico SPSS. A partir de los datos recopilados, se obtuvo el “baremos” de los jefes, profesionales y técnicos de los establecimientos, cuyo valor total transformado fue de 21,7. Estas cifras indicaron que el personal encuestado presentaba un nivel alto de estrés, que se evidenciaba en el desarrollo de síntomas de tipo fisiológico, intelectual y laboral. Se concluyó que la prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial guarda relación con las características de la tarea, las condiciones laborales y la exposición continua a enfermedades contagiosas, las cuales son propias del contexto de los establecimientos de salud.

En el 2018, Chiang et al. (16) realizaron un trabajo que tuvo por finalidad determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores en una Institución de Beneficencia ubicada en la provincia de Concepción-Chile. Para ello, se desarrolló un estudio



no experimental, descriptivo, de corte transversal y correlacional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario autoadministrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral. La fiabilidad del cuestionario presentó un Alfa de Cronbach obtuvo valores aceptables con rango de 0,635 a 0,927. Se contó con una muestra conformada por 184 trabajadores de la institución, quienes pertenecían a diversas profesiones tales como psicólogos, técnicos, auxiliares paramédicos y educadores, entre otros. Los colaboradores fueron divididos en grupos, según su área de trabajo. Los resultados dan cuenta de correlaciones positivas estadísticamente significativas. Se encontró que había un alto control y apoyo laboral en los trabajadores del área asistencial, mientras que ocurría todo lo contrario con los trabajadores administrativos, quienes presentan niveles más elevados de estrés en comparación al resto de grupos estudiados. De la investigación se concluye que mientras haya un mayor control sobre el trabajo, la satisfacción laboral será mejor, lográndose reducir de manera considerable el grado de estrés generado por el trabajo.

En su estudio del 2017, Obando et al. (17) se propusieron identificar la relación entre las actividades físicas y la disminución del estrés laboral en los trabajadores de una institución en Sangolquí-Ecuador. Su trabajo fue de corte longitudinal, descriptivo y correlacional. La técnica aplicada en este caso fue la entrevista individual y el instrumento; el cuestionario SLB-50 que consta de 10 preguntas diseñadas para determinar la presencia de síntomas relacionados con dicha condición. Las entrevistas se realizaron en dos tiempos: antes y después de realizar una intervención, la cual consistió en la implementación de un programa de descansos activos por el periodo de seis meses, lo cual incluía la realización de actividades físicas. Se contó con una muestra de 47 trabajadores administrativos de una población de 255 profesionales, los cuales fueron sometidos a una evaluación para medir su nivel de estrés. Para ello se usó la Prueba de

Friedman, cuyos resultados revelaron la presencia de diferencias significativas beneficiosas en el post-test donde el valor de p fue de 0,000, debido a la efectividad del programa de actividades físicas que se implementó en el grupo control. Estos resultados fueron corroborados a través de la Prueba de los Rangos con el Signo de Wilcoxon, llegándose a demostrar diferencias significativas en la totalidad de las categorías abordadas en las variables (Nunca:  $p= 0,015$ ; Raras veces:  $p= 0,005$ ; Casi Siempre:  $p=0,005$  y Siempre:  $p= 0,011$ ). Se concluye que sí hubo una disminución considerable del estrés en el personal administrativo que realizó actividad física luego del primer cuestionario y previo al segundo (17).

Garate (18), en el año 2017, realizó un estudio donde se propuso conocer los efectos de la fatiga laboral en el personal de enfermería de los servicios de terapia intensiva y emergencia de dos hospitales de Cuenca en Ecuador. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. Se contó con la participación de 97 enfermeros pertenecientes a dos entidades hospitalarias de Cuenca, con edades comprendidas entre 18 a 50 años. Los resultados obtenidos señalan que ambos grupos de trabajadores presentaron niveles altos de fatiga laboral en relación a factores sociodemográficos. Asimismo, se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre la fatiga laboral y algunos factores sociodemográficos específicos como la edad, el estado civil y el alto número de horas laboradas ( $p < 0.05$ ). En conclusión, el agotamiento laboral guarda una relación significativa con los factores sociodemográficos del personal de enfermería que participó del estudio.

## **Nacionales**

En el año 2020, Soto et al. (19) realizaron una investigación que tuvo por finalidad determinar la relación entre los factores productores de estrés y el desempeño clínico en las

estudiantes de enfermería del departamento de Huánuco. El estudio fue de diseño no experimental, transversal y correlacional. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En este caso se emplearon dos cuestionarios: el de KEZKAK para medir los factores estresantes y un cuestionario clínico previamente validado; para evaluar el desempeño laboral. Participaron en esta investigación una muestra de 58 estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Los resultados obtenidos en el estudio indicaron que el 44,8% de estudiantes mostraban un factor estresante alto, mientras que el 96% presentó un nivel deficiente de desempeño en la realización de sus tareas. Las correlaciones encontradas señalaron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, encontrándose un valor de  $p$  de 0,000. Se concluye que el desempeño de los estudiantes de enfermería sí guarda relación con el grado de estrés que estos presentan.

En su investigación realizada en el 2020, Lauracio et al. (20) se propusieron identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal sanitario de un establecimiento de salud en Puno. El estudio fue realizado bajo un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La técnica empleada en este caso fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En este caso se aplicó un cuestionario para cada variable. En caso del síndrome de Burnout; el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que ha sido aceptado internacionalmente y adecuado para el contexto de salud, alcanzando una fiabilidad del 90%. Mientras que para evaluar el desempeño se usó el cuestionario de autoevaluación de desempeño desarrollado por Valdivia, el cual también cuenta con un alto grado de confiabilidad y consistencia (Kuder Richardson: 0.728). La muestra estuvo constituida en este caso por 21 participantes que conforman la totalidad de los trabajadores del centro de salud, entre los que encontramos a médicos, odontólogos, obstetras, técnicos de enfermería y personal no

profesional. Los resultados encontrados señalan que el 57.2% de los profesionales encuestados presentan un bajo nivel de agotamiento y el 70% de los mismos manifestaron desempeñar sus labores con un alto grado de eficiencia. Las correlaciones entre las variables no llegaron a establecerse de modo significativo ( $p=0.063$ ), posiblemente debido a la heterogeneidad de los grupos que participaron. En este estudio se concluye que el síndrome de Burnout no guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico de Puno, dado que la correlación encontrada resultó estadísticamente no significativa.

En el año 2019, Yslado et al. (21) realizaron un estudio, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de dos hospitales de la capital. El trabajo fue de corte transversal, observacional y correlacional. De una población total de 620 profesionales de la salud, participó una muestra de 177 trabajadores de las diferentes áreas de los dos nosocomios. En esta investigación, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se empleó un cuestionario para medir cada una de las variables: el inventario de Burnout-Maslach (MBI) para medir el síndrome de Burnout y la escala de satisfacción laboral (SL-SPC); para la satisfacción de los colaboradores. Dichos instrumentos fueron validados previamente y obtuvieron una alta fiabilidad y consistencia. Los resultados obtenidos señalaron que el 33% de los participantes presentaron episodio de agotamiento o síndrome de Burnout. Además se encontró que existe una relación estadísticamente significativa y negativa entre las dos variables:  $AGFI= 0,946$  y Coeficiente estructural =  $-0,62$ , es decir, mientras más agotamiento el trabajador experimenta menos satisfacción en su centro de labores. La dimensión que predominó en la variable Burnout fue la despersonalización y en caso de la variable satisfacción, el factor que más se destacó fueron los beneficios económicos. El estudio determinó la existencia de una relación funcional

significativa y negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Por tanto, se concluye que el síndrome de Burnout puede ser visto como un factor predictor de la satisfacción laboral.

En su investigación del año 2019, Delgado et al. (10) tuvieron como objetivo identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la red de salud Trujillo. Se planteó un estudio no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional con un enfoque mixto. En esta investigación participaron un total de 98 trabajadores, cuyas edades en promedio sobrepasaban los 30 años. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La primera herramienta fue aplicada para medir el nivel de estrés de los trabajadores y se consideraron las dimensiones: apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y justicia organizacional. Ambos instrumentos fueron previamente validados siguiendo la metodología de Azay y Azan. Mientras que el segundo instrumento se usó para medir la variable desempeño laboral tomando en cuenta la productividad y los elementos conductuales del centro laboral. Los resultados de este estudio señalaron que el 98% de los trabajadores encuestados presentaron niveles medios y altos de estrés. Además el 39.8% de colaboradores obtuvieron un desempeño de tipo regular. En el procesamiento de datos, se aplicó la prueba de Rho de Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de -0,688 y un valor de p inferior a 0,05 (0.01). Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación negativa y de fuerte intensidad entre las variables estrés y desempeño laboral, es decir, mientras el nivel de estrés sea mayor en el colaborador, su desempeño será menos eficiente.

En el año 2018, Bazualdo (22) se propuso conocer la influencia del estrés en la

satisfacción laboral del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Participaron 204 trabajadores del establecimiento de salud, cuyas edades iban desde los 29 a los 49 años. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento; el cuestionario. El instrumento usado para medir la variable estrés fue la Escala modificada de estrés laboral de la OIT-OMS, mientras que para evaluar la satisfacción se usó la Escala modificada de Satisfacción Laboral SL-SPC, siendo este último elaboración de Sonia Carrillo. Los dos instrumentos fueron validos previamente, alcanzando un alto nivel de fiabilidad. Los resultados de la investigación arrojaron que el 50.5% de los colaboradores presentaron niveles altos de estrés y solo el 24.5% se mostró altamente satisfecho con su trabajo ( $p=0.01$ ). En conclusión, el estrés laboral influye de manera significativa sobre la satisfacción de los trabajadores de salud, es decir, si el estrés se incrementa, menor será la satisfacción de los colaboradores.

En el año 2017, Valenzuela et al. (8) realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad del Hospital Geriátrico del Ejército situado en la capital. El estudio fue observacional, descriptivo-explicativo y de corte longitudinal. La muestra estuvo conformada por un grupo de 218 militares mayores de 50 años que fueron observados durante el lapso de un año. La técnica usada en el estudio fue la encuesta y el instrumento; el cuestionario. Según los resultados obtenidos, el estrés laboral sí tendría un efecto estadísticamente significativo en el desarrollo de enfermedad gástrica en este grupo de trabajadores. Las cifras encontradas señalaron que el 100% de militares presentó algún nivel de estrés laboral en el periodo de estudio; mientras que el 36,7% presentó un alto nivel, el 31,2%; un nivel moderado y el 32,1%

de los participantes presentaron un nivel bajo de estrés. Los niveles medio y alto de estrés ocuparon el 67,9% del total. Estos resultados permiten señalar que el estrés es un problema constante en el grupo de participantes ( $\chi^2$  tabular = 3,841,  $\chi^2$  observado = 27,908). Asimismo, la prevalencia de la dispepsia funcional fue de 37,2%, lo cual indica que es una patología común en el grupo estudiado ( $Z$  tabular = 1,96,  $Z_c = 9,163$ ). De esta investigación se concluye que el estrés laboral es un malestar frecuente en la población de militares. Del mismo modo, la prevención de los factores estresantes puede resultar beneficioso para evitar la aparición de trastornos digestivos y otras patologías de tipo orgánico.

En su trabajo de investigación del año 2017, Barrera (23) se propuso determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba. El estudio fue de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Participó una muestra de 71 trabajadores asistenciales del nosocomio. La técnica aplicada en esta investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se aplicó un cuestionario para medir cada variable. Ambos instrumentos fueron validados de manera previa, alcanzando un nivel alto de confiabilidad y consistencia, siendo el Alfa de Cronbach en ambos casos mayor a 0.9. Los resultados obtenidos de acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado indican la presencia de una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ). Esto fue corroborado por el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor fue -0.686, lo cual indica una relación inversa. Se concluye que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral, es decir, mientras más sea el nivel de estrés, el desempeño de los trabajadores será inferior.

En el 2016, De la Cruz (24) realizó un estudio con la finalidad de identificar la relación

entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud en el servicio de emergencia del Hospital Nuestra señora de las Mercedes, ubicado en Áncash. Se trató de una investigación cuantitativa, observacional, correlacional y de corte transversal. La muestra fue de tipo probabilística y estuvo conformada por 92 trabajadores de salud. En este caso la técnica usada fue la encuesta y el instrumento; el cuestionario. Para medir la variable estrés laboral se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), mientras que para evaluar la variable desempeño profesional el instrumento fue la guía de observación del Ministerio de Salud. Ambos instrumentos fueron validados y adaptados para su aplicación, alcanzando una alta confiabilidad. Los resultados del estudio señalaron que el 47.9% de trabajadores presentaron niveles altos de estrés y el 42.4% de trabajadores solo alcanzaron un desempeño regular. De acuerdo a ello se estableció una correlación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0.05$ ). En conclusión, el estrés laboral tiene relación significativa con el desempeño de los trabajadores de salud, esto quiere decir que a mayor estrés, el desempeño se hace menos óptimo.

En el año 2016, Solís et al. (25) realizaron un estudio con la finalidad de identificar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional de los enfermeros del servicio de emergencia de un Hospital de nivel III-2. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 43 profesionales de enfermería cuyas edades se sitúan en el rango de 18 a 42 años. La técnica empleada en este caso fue la encuesta y como instrumento se usaron dos tipos de escala. La primera, de Rensis Likert, fue usada para medir la variable clima organizacional y la segunda, la ampliamente conocida, Maslach Burnout Inventory (MBI), se empleó para evaluar el nivel de agotamiento o síndrome de Burnout de los encuestados. Los resultados del estudio señalaron que el síndrome de Burnout encontrado en los colaboradores fue bajo (86%), mientras que el clima organizacional fue de



nivel medio (81.4%). Por tanto, se estableció una correlación débil entre las variables en estudio ( $Rho=0.11$ ). Se concluye que el síndrome de Burnout no guarda una relación significativa con el clima organizacional.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés laboral**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es el resultado entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo de un lado; y por otro están sus conocimientos y capacidades. El estrés pone a prueba su capacidad para afrontar sus actividades cotidianas. No incluye únicamente las situaciones donde la presión laboral excede a la capacidad del trabajador para hacer frente dicha situación, sino que también se dan casos en que la persona no puede usar libremente sus conocimientos y aplicarlos. Por consiguiente, se verá afectado su desempeño, lo cual lo hace vulnerable y pone en riesgo su estabilidad laboral así como tranquilidad personal (4).

En el año 2014, la OMS señaló que el trabajo diario que realizan las personas puede catalogarse como saludable mientras la presión sobre el empleado se corresponda con sus recursos y capacidades, así también se relaciona con el control que tenga sobre sus actividades y el apoyo que reciba de aquellas personas que considera importantes. En tal sentido cabe señalar la definición de salud validada por la OMS en 1986, donde se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no únicamente aquel donde haya ausencia de afecciones o enfermedades (4).

En el año 2015, la Organización Mundial de la Salud, calificó al estrés laboral como “una epidemia mundial”, cuyas causas más comunes se deben a los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño de la tarea y las condiciones laborales, así como los factores externos que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral (4).

#### **2.2.1.1. El concepto de estrés en el ámbito laboral**

El concepto de estrés en el campo de la salud fue formulado por primera vez por Hans Selye en el año 1926, quien lo define como “una respuesta corporal no específica a cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable, cuyas manifestaciones se pueden presentar de forma física o psíquica” (11).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el estrés ocupacional viene a ser un conjunto de respuestas a los estímulos de índole laboral que afectan el bienestar psicológico y fisiológico de las personas. La repercusión en los trabajadores, puede ser positiva o negativa, llegando a afectar su desempeño de sus tareas habituales, así como la calidad de vida familiar del individuo. En caso la respuesta sea positiva, favorecerá al crecimiento profesional de las personas. Por el contrario, si la respuesta fuese negativa, habrá efectos que perjudicarán su bienestar y salud en general (4).

El impacto que el estrés genera en cada persona es diverso, pero ya sea en menor o mayor grado, existen consecuencias sobre la salud física de la persona que lo padece. Estas incluyen enfermedades mentales, cardiovasculares, musculares y pueden llegar a afectar la salud reproductiva. El estrés también se relaciona con trastornos del comportamiento, lo cual incluye

el abuso del alcohol, las drogas y los trastornos para conciliar el sueño. Se debe tener presente que dichos problemas son capaces de afectar la motivación de la persona, su compromiso, y su rendimiento laboral. Asimismo, la imagen y estabilidad de la empresa también se verá afectada, puesto que el absentismo del trabajador trae consigo la caída de la productividad (4).

### **2.2.1.2. Teorías principales sobre el estrés laboral**

#### **- Teoría de síndrome general de adaptación**

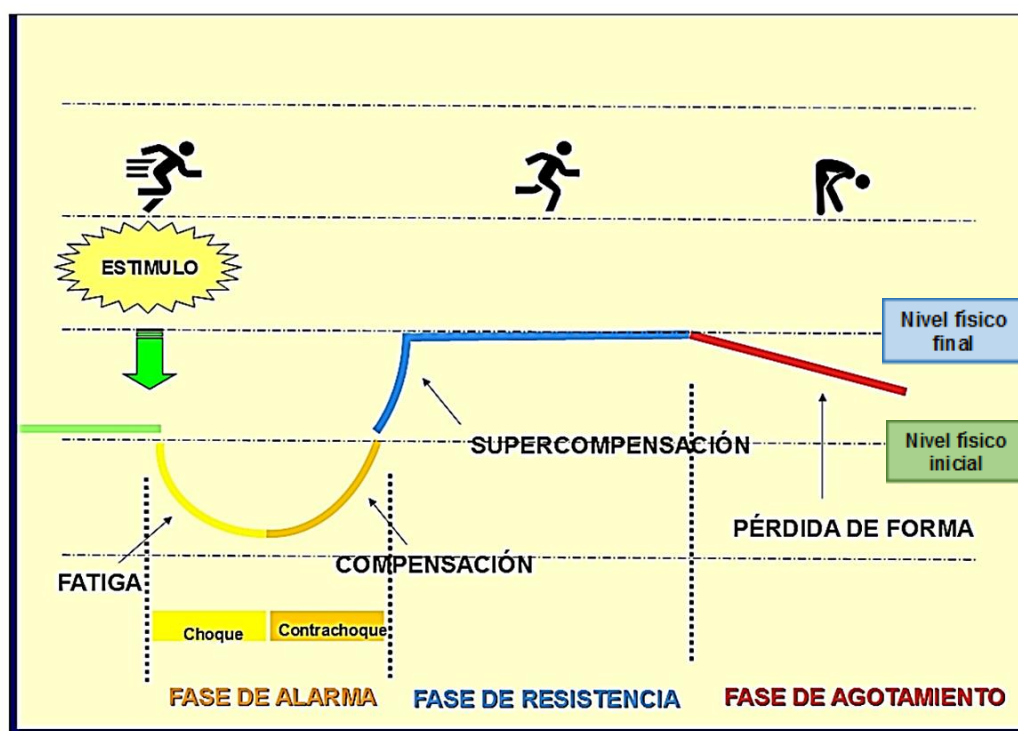
En 1956, Selye (11) planteó la teoría del estrés en donde se refiere que la persona afectada por el estrés atraviesa por tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. La primera fase tiene lugar cuando la persona identifica y percibe amenaza ya sea de manera física o psicológica. Una característica de la fase de alarma es la liberación hormonal, el cual es un mecanismo fisiológico para lograr la adaptación del organismo, de modo que pueda afrontar las situaciones estresantes. En esta etapa, la persona presenta baja resistencia a los estresores y no hay cambios notorios a nivel orgánico.

La segunda etapa de esta teoría es la resistencia. Aquí se plantea que la persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial, aquí los cambios originados por el estrés persisten, la activación hormonal seguirá incrementándose a pesar de que no haya estímulo estresor aparente. En consecuencia, la persona permanece en alerta constante y llega a utilizar todas sus reservas, generando una alta resistencia a los estresantes. A la larga, dicho estado llevará al individuo a agotarse (11).

Finalmente, sobreviene la fase del agotamiento. Esto sucede cuando la causa del estrés

del individuo dura por periodos prolongados y al estar expuesto a un estrés constante, se ha quedado sin reservas y se encuentra agotado. En esta etapa ya es posible ver cambios fisiológicos en la persona, lo cual es más difícil de controlar y podrían ocasionar la muerte al individuo. En este caso el grado de afectación ha llegado a somatizarse (11).

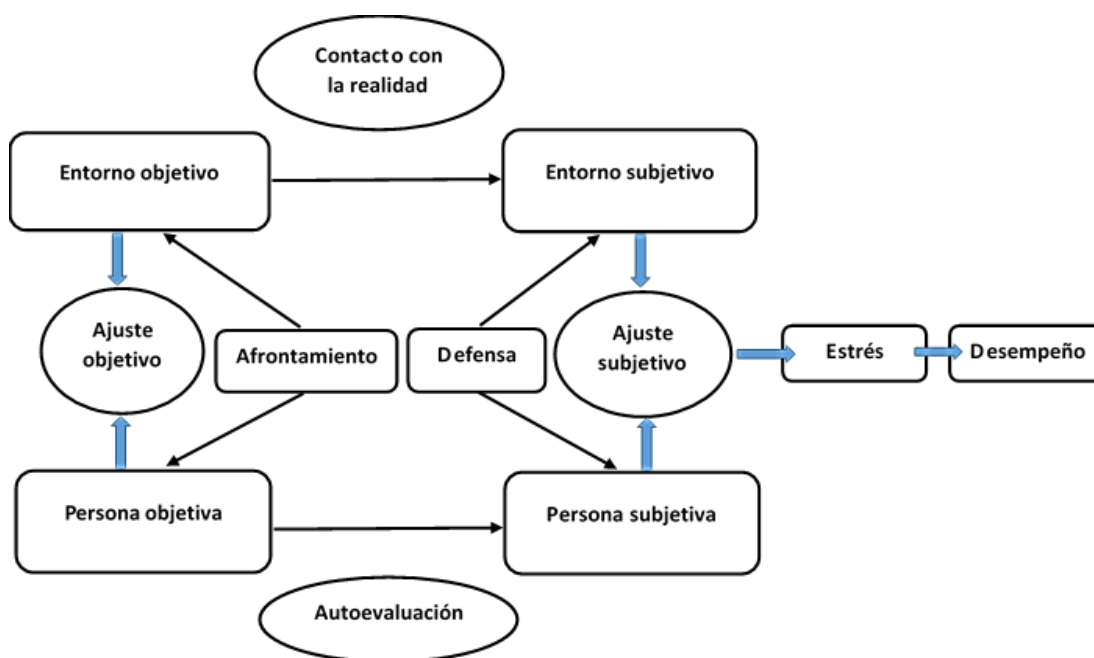
En la Figura 1 se aprecian las fases que atraviesa la persona que está expuesta a periodos prolongados de estrés. Se resalta la postura que adopta el individuo a medida que sobreviene la fase de agotamiento donde es característica de la pérdida de energía.



**Figura 1.** Fases del síndrome general de adaptación. Tomado de Masero F. El entrenamiento de la condición física. [Internet]. [Consultado 3 Jun 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/37yLHM6>

## - Modelo de ajuste-persona-ambiente

Según lo manifestado por Rodríguez et al. (26), el modelo ajuste-persona-ambiente, presentado por Harrison en 1978, es relevante para la conceptualización del estrés laboral. Una de sus principales características es la diferenciación entre el ser humano y su entorno. Para ello es importante analizar las características objetivas y subjetivas de la persona considerando las percepciones que tiene sobre sí misma y su entorno respectivamente. No obstante, este modelo supone una autoevaluación a cargo del propio individuo. Por tanto, no mostró un verdadero efecto en la salud mental, dado que sus apreciaciones positivas a menudo apelaban a una dimensión subjetiva.

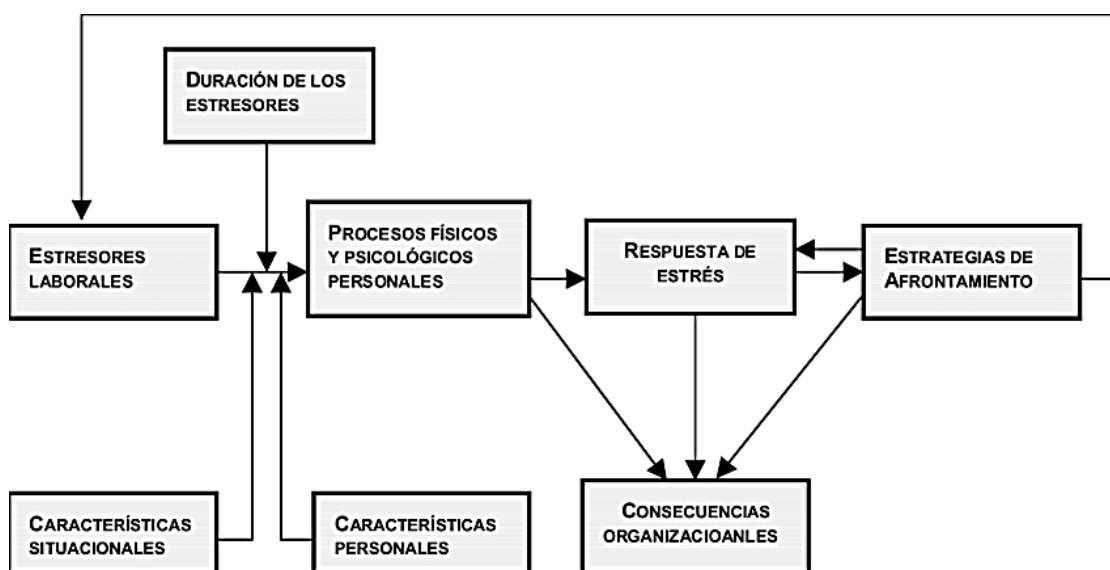


**Figura 2.** Esquema del modelo ajuste-persona-ambiente. Tomado de Villar J. Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: El papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia sobre el síndrome de burnout y el engagement. [Tesis para optar al grado de doctor en Psicología]. Sevilla: Universidad de Sevilla; 2011. Disponible en: <https://bit.ly/3s5qQtj>

En la Figura 2 se aprecia el modelo ajuste-persona-ambiente, que consiste en una serie de procesos donde confluyen los aspectos objetivos y subjetivos de los individuos, quienes deben crear mecanismos de afrontamiento y defensa para evitar ser afectados por el estrés.

- **Modelo de las facetas**

Este modelo fue propuesto por Beehr y Newman en 1978, según lo advirtieron Rodríguez et al. (26). Para los investigadores, el estrés es la respuesta de las consecuencias personales. Este modelo señala que la presencia de los estímulos estresores y la respuesta al estrés son dos condiciones necesarias y suficientes para hablar del estrés ocupacional, el cual se ubicaría en la faceta medioambiental, sin embargo, también existe un componente emocional, puesto que dependiendo de las características del individuo es que se da lugar a las diferentes respuestas de estrés. En la Figura 3 se aprecia que el afrontamiento y la adaptación son medidas adoptadas para corregir los problemas derivados de los estresores.

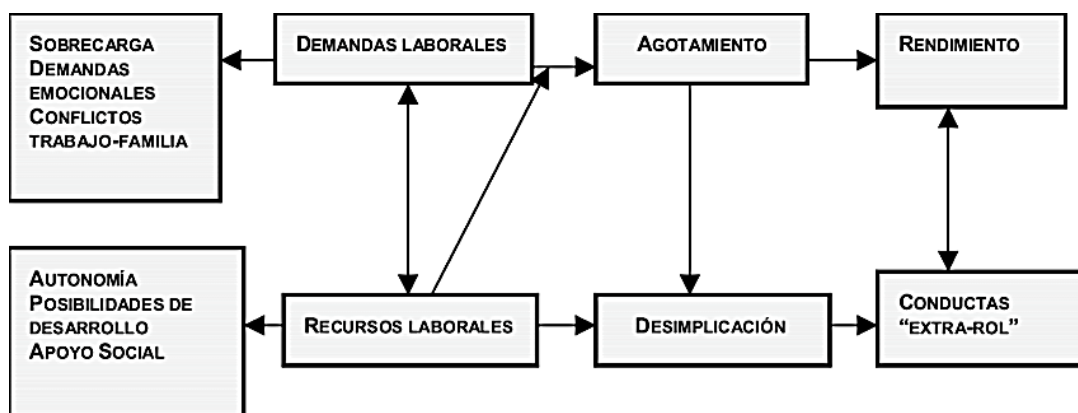


**Figura 3.** Esquema del modelo de las facetas (26).

- **Modelo de las demandas y recursos**

En el año 2011, Rodríguez et al. (26) señalaron que existe otro concepto relevante para el estudio del estrés laboral. Se trata del modelo de demandas y recursos, propuesto por Demerouti et al., en el 2001. Aquí se enfatiza la existencia de dos líneas: las demandas laborales y los recursos. Según esta teoría, cuando la gente se encuentra en situaciones donde las demandas laborales son altas y los recursos escasos, se dará lugar a un desgaste de tipo energético en el individuo, lo cual favorecerá al desgaste emocional y a la falta de motivación, independientemente de la profesión que realice la persona.

En la Figura 4 se observa el modelo de las demandas y recursos. Se entiende como demanda laboral a todos aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental constante, lo cual trae consigo un coste psicológico y fisiológico. Este tipo de estímulo se perfila como un estresor ambiental que los trabajadores deben enfrentar desarrollando estrategias de protección frente a ellos.



**Figura 4.** Esquema del modelo de las demandas y recursos (26).

### **2.2.1.3. Dimensiones del estrés laboral**

#### **- Agotamiento emocional**

Esta dimensión, definida por Maslach (27), en el año 1981, está caracterizada por una falta notoria de energía y una sensación de carencia de recursos, lo cual llega a tener manifestaciones físicas, psíquicas o combinadas. A ello, se suman la carga emocional y los sentimientos de tensión del trabajador, quien ha caído en cuenta de que no será capaz de generar más energía. En el ámbito de la salud, los profesionales con agotamiento llegar a tener un mal control afectivo dado que en el área donde se encuentran, no serán capaces de afrontar dicha situación. Esto da como resultado a un gran desgaste a nivel físico y comportamental. Por tanto, no será capaz de atender a cabalidad las necesidades del paciente.

#### **- Despersonalización**

En el 2011, Ayala (30) señaló que la dimensión despersonalización se asocia a la generación de sentimientos, comportamientos insensibles, que recaen sobre otras personas, afectando sobre todo a quienes se benefician de su trabajo. Esto va acompañado del incremento de irritabilidad, falta de tolerancia y desmotivación para trabajar. El individuo afectado puede volcar su frustración sobre sus compañeros, pacientes e incluso sobre su organización laboral, tratándolos de manera insensible e impersonal. Este es un estado psíquico caracterizado por el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

Maslach et al. (27) indicaron que hay signos característicos de la despersonalización como el tono cortante y la falta de empatía al entablar la comunicación con el usuario. A la larga, esto puede llevar al desarrollo de un comportamiento errático e insensible, respecto de los problemas de los usuarios o pacientes. Estas actitudes son adoptadas como mecanismo de protección frente



al cansancio o agotamiento emocional.

#### - **Realización personal**

En su estudio realizado en el año 2010, Barrios (31) se refiere a la realización personal como una la sensación que experimenta el profesional de salud acerca de las posibilidades de logros en el trabajo. Dicha condición sumada a sentimientos de fracaso y autoestima, puede afectar la habilidad del profesional en la realización de su trabajo en relación con las personas que atiende.

Otra definición de la realización personal señala que esta surge de la necesidad del individuo de obtener logros que tienen todas las personas para competir en busca de la excelencia. Los factores que conducen a ella, pueden relacionarse con el desempeño de una tarea, con los demás o con la propia persona. El logro producido dará lugar a la satisfacción que se combina con las emociones de la persona (27).

#### **2.2.2. Rendimiento**

En el 2007, Chiavenato (32), señaló que el rendimiento es la capacidad de los trabajadores de entidades públicas o privadas para realizar una tarea. Dicha característica está sujeta a su conducta y a las metas alcanzadas. Además se adapta a las características individualidades de la persona entre las que figuran sus habilidades, destrezas y necesidades, las cuales guardan relación con su entorno personal y laboral.

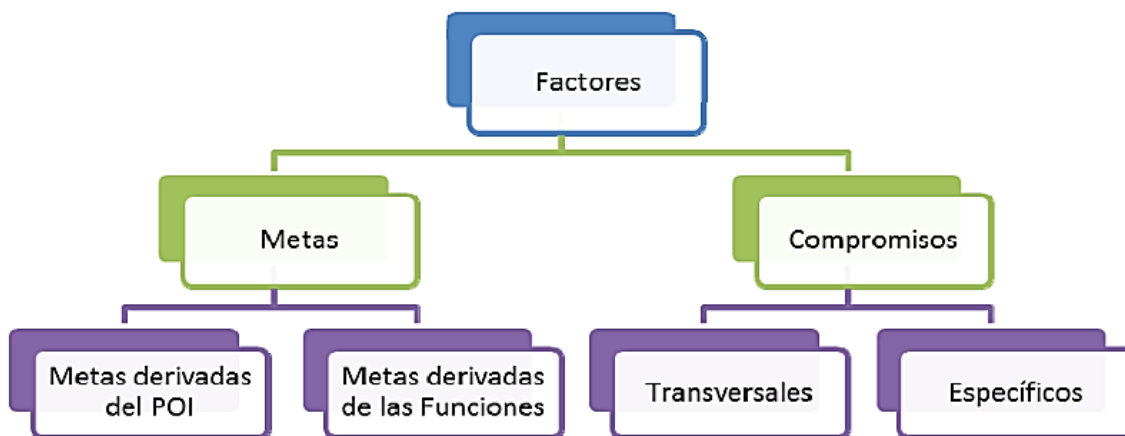
En el ámbito profesional, la dimensión del rendimiento se suele considerar como la pieza clave para lograr un desenvolvimiento óptimo y exitoso de una organización laboral. En la

actualidad, existe la tendencia de generar mecanismos que permitan la medición del rendimiento de los colaboradores y a su vez puedan mejorarlo. Dichas cualidades corresponden a conductas observadas que cada vez son más requeridas y apreciadas por los jefes. Estos atributos son susceptibles de medición a través de los aportes de cada colaborador y su compromiso diario. El rendimiento también se relaciona con las actitudes del personal y dependiendo del caso, puede ser aceptable o no (31).

En referencia a la evaluación del rendimiento, Chiavenato (32) señala que esta puede hacerse mediante procedimientos previamente valorados y calculados. Entre ellos están los factores comportamentales que demuestre el trabajador en su quehacer diario tales. Por lo tanto, se valorarán actitudes como la creatividad, la adaptación al cambio, la iniciativa y la disciplina para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, se puede medir los factores operativos como la cantidad, calidad, conocimiento de la labor, liderazgo y trabajo en equipo.

Zelaya (33), por su parte, se refiere al contexto de aplicación del rendimiento. Aquí adquieren importancia los componentes que obedecen básicamente a tres características puntuales: los factores demográficos, los factores de la personalidad y el puesto de trabajo. Dichas características dan lugar a diferentes respuestas en los trabajadores, quienes pueden desempeñar las mismas funciones, pero tienen reacciones distintas, las cuales se deben a sus características personales, laborales y culturales.

En la Figura 5 se aprecia los factores que se deben tomar en cuenta para la evaluación de la gestión del rendimiento, los cuales se basan en la consecución de las metas y compromisos.



**Figura 5.** Factores de la evaluación en la gestión del rendimiento (38).

### 2.2.2.1. Dimensiones del rendimiento

La evaluación del rendimiento no solo es valiosa para conocer si el colaborador cumple con las metas trazadas o si está cometiendo errores, sino que también abre la puerta a la aplicación de una serie de recursos que posibilitarán la mejora continua en relación al desempeño del trabajador. De esa manera podrá sentirse a gusto con su trabajo, siendo capaz de tomar mejores decisiones y adaptándose a los cambios con mayor facilidad (32). A continuación se presentan las dimensiones del rendimiento que fueron tomadas en cuenta en la presente investigación:

- **Alcance de metas**

Para Cuevas (34), el alcance de metas hace referencia al conjunto de acciones dirigidas a lograr los objetivos de una organización. Asimismo, indica hasta donde llegan los objetivos.

Una actitud positiva es clave para superar los obstáculos, mejorar los estándares de calidad y cumplir con los requerimientos del cliente. De esta manera, se forjará una entidad laboral fuerte y competitiva. Esta dimensión también se relaciona con el trabajo en equipo, puesto que los colaboradores deberán estar encaminados para obtener un objetivo específico, lo cual implica un trabajo arduo y constante supervisión.

- **Dominio de la tarea**

Esta dimensión señala que para llegar a realizar una tarea con eficacia es importante conocer las aptitudes del trabajador, ya que así se puede saber que función asignarle según su perfil. De manera que la empresa obtenga el mayor beneficio. La evaluación periódica de esta dimensión permite saber si las características del colaborador se ajustan al puesto que le ha sido asignado. De manera que tenga la opción a adaptarse a través de un entrenamiento, en caso no cumpliera con todos los requisitos (33).

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales hacen referencia a los vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad u organización. Este comportamiento forma parte de las habilidades blandas, las cuales resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial en el ámbito laboral. A través de las relaciones interpersonales, los seres humanos intercambiamos formas de sentir la vida, perspectivas, necesidades y afectos. Aquí precisamente es donde entra en juego la interacción con nuestro entorno (34).

#### - **Proactividad**

Con esta dimensión nos referimos a la acción o habilidad que tienen algunos colaboradores para adelantarse a otros en el obrar o en el hablar. Así también es concebida como una cualidad positiva de la persona, en la que se tiende a generar propuestas o proyectos innovadores. Esta característica no está presente en todos los miembros de una organización, dado que solo algunos la poseen. La proactividad se relaciona con los colaboradores que ofrecen ideas novedosas, de manera que se distinguen de los demás. Asimismo, esta actitud guarda relación con los principios necesarios para lograr una gestión acertada de las empresas (34).

#### - **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es visto como una habilidad blanda, puesto que los trabajadores que sean capaces de realizarlo, podrán lograr resultados de calidad en sus tareas. Se lleva a cabo a través de un grupo de personas que se trazan una meta conjunta; esto implica una estrecha comunicación y que todos los miembros del equipo estén alineados. No se busca similitud entre ellos o que hagan el mismo trabajo. Por el contrario, cada uno debe conservar sus individualidades e ideas, pero si deberían estar encaminados a lograr el mismo objetivo. La finalidad de esta modalidad de trabajo es que los colaboradores se junten para aportar nuevos conocimientos, intercambiar información y tomar buenas decisiones (34).

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1.- Hipótesis general**

Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
2. Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
3. Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
4. Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.
5. Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método aplicado en el presente estudio es hipotético-deductivo, dado que comenzó en base a una teoría, luego se planteó un problema y posteriormente se formularon hipótesis con el objetivo de verificar si estas se cumplían, de acuerdo a los resultados obtenidos. En este tipo de investigación las hipótesis son demostradas o refutadas basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer los patrones de comportamiento de los participantes (35).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

De acuerdo a Hernández et al. (36), el enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo, ya que las variables de estudio: estrés laboral y rendimiento, en cuanto a sus niveles, son susceptibles de medición y ese fue propósito del estudio. Por definición una investigación con enfoque cuantitativo es aquella donde las variables pueden ser medidas con escalas que se basan en secuencias numéricas para la recolección de los datos, lo cual representa la parte cuantitativa de la investigación.

### **3.3. Tipo de la investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que tuvo por objetivo resolver un problema determinado. En este tipo de investigación no se busca generar un conocimiento nuevo, sino basarse en los ya existentes para abordar el problema de estudio. Asimismo, los datos obtenidos fueron recolectados durante la investigación (35).

El nivel de la investigación es correlacional, puesto que el objetivo es determinar la relación existente entre las variables de estudio. Por lo tanto, no se pretende establecer una

explicación completa sobre la causa-efecto de lo ocurrido, sino dar indicios sobre las posibles causas que dieron lugar a un acontecimiento (35).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no hubo manipulación de las variables. Tampoco se pretendió ver cómo estas afectaban a otras variables ni generar cambios en las unidades de estudio. Los datos fueron recogidos de acuerdo a la disponibilidad horaria y con el consentimiento de los participantes. Por consiguiente, no hubo situaciones provocadas. Así también, el estudio fue de corte transversal, ya que los instrumentos fueron aplicados una sola vez y en un tiempo determinado (36).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población de estudio está conformada por la totalidad de los trabajadores sanitarios del Hospital Nacional Cayetano Heredia, entre los que se encuentran los profesionales de diversas áreas clínicas: personal de enfermería, médicos, odontólogos, psicólogos, tecnólogos médicos, obstetras y técnicos de enfermería. En la actualidad el nosocomio cuenta con 485 trabajadores de salud.

La edad promedio de los trabajadores del hospital es de 40 años, pero también se puede encontrar profesionales que bordean los 69 años y están próximos a jubilarse. La modalidad de contrato más frecuente en la actualidad es el régimen CAS, la cual es seguida del grupo de locadores de servicios. Los trabajadores sanitarios del establecimiento provienen de los



diferentes distritos limeños, puesto que el nosocomio colinda con varios distritos como Cercado de Lima, Los Olivos, Rímac y Comas.

## **Muestra**

La muestra de estudio fue de 80 profesionales de salud en actividad. Por cuestiones de accesibilidad, se estimó que la muestra estuviese conformada por personal médico y de enfermería de los servicios de Medicina Interna, Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia.

## **Criterios de inclusión y exclusión**

### **Inclusión:**

- Trabajadores de ambos sexos, con edades entre los 21 y los 69 años.
- Personal de medicina y enfermería de los servicios de Emergencia, Unidad de cuidados intensivos y Medicina Interna.
- Trabajadores que aceptaron participar en el estudio de manera voluntaria.
- Trabajadores con acceso a internet y soporte tecnológico (computadora, laptop, Tablet, Smartphone), para el desarrollo de los cuestionarios.

### **Exclusión**

- Trabajadores que se encuentren de licencia o inactivos.
- Trabajadores de las áreas mencionadas que hayan sido rotados a otros servicios durante el estudio.

## **Muestreo**

En la presente investigación no se desarrolló la fórmula del tamaño muestral, ya que al estar en una situación de pandemia, no se tenía acceso a todo el personal de la institución. Por

lo cual, se decidió que la muestra estuviese conformada por 80 participantes como mínimo, según se indica en la Guía de trabajos de investigación 2020; siendo este el caso. Por tanto, el muestreo realizado fue de tipo no probabilístico, por conveniencia.

El muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística que se basa en la factibilidad y disponibilidad del investigador para acceder a las unidades de estudio (36). Se optó por este recurso, debido al contexto de emergencia sanitaria que atraviesa el país, lo cual no permitía acceder a toda la población; sin embargo, fue a través de contactos disponibles en las redes sociales, que se pudo contar con la participación de los trabajadores del establecimiento que conformaron la muestra.

Asimismo, se respetaron las disposiciones del gobierno en cuanto al distanciamiento social. De acuerdo a ello, se dispuso que el abordaje de la investigación fuese de manera virtual. Por tanto, los formularios fueron distribuidos a través de mensajería electrónica y de las redes sociales de los participantes: Facebook, Instagram, Telegram y WhatsApp.

### **3.6. Variables y Operacionalización**

#### **Definición conceptual de las variables**

##### **- Variable 1: Estrés laboral**

En el año 2019, la Organización Mundial de la Salud define al estrés laboral como “la respuesta corporal inespecífica que se presenta ante cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable” (4). También se sabe que estas manifestaciones se pueden

presentar de forma física y/o psíquica (11).

## **Definición de las dimensiones del estrés laboral**

### **1. Agotamiento emocional:**

Según Maslach (27), el agotamiento se caracteriza por la disminución o falta de vitalidad, energía o entusiasmo que se presenta al realizar o no una tarea. Esta sintomatología puede afectar la salud mental de la persona y llegar a somatizarse, haciendo imposible el cumplimiento de las tareas de manera eficaz (27).

### **2. Despersonalización:**

Consiste en el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas. Esto puede incluir el tratar a algunos compañeros como si fueran objetos, volverse insensible con demás profesionales, endurecimiento emocional y falta de empatía, esto último se traduce en el desinterés sobre lo que le ocurre al resto (27).

### **3. Realización personal:**

La realización personal hace referencia al sentimiento que experimentan los trabajadores cuando las demandas laborales exceden su capacidad. Esto da lugar a la insatisfacción respecto de sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional). También puede surgir el efecto contrario, es decir, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo de forma inagotable (27).

## **- Variable 2: Rendimiento**

Para Chiavenato (32), el rendimiento o desempeño laboral hace referencia al comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización laboral.

### **Definición de las dimensiones del rendimiento**

#### **1. Alcance de metas**

Para Cuevas (34), consiste en invertir la totalidad de los esfuerzos y recursos de que se dispone para la consecución de los objetivos de una empresa hacia la meta deseada. Para ello es necesario, actuar con disciplina y ser asertivo en la toma de decisiones, además de anticiparse a la competencia.

#### **2. Dominio de la tarea**

Esta dimensión se refiere a las condiciones particulares del trabajo y al grado de excelencia que se perciba del mismo, lo que incluye los diversos tipos de tareas como las de tipo intelectual o físico. La asignación de una tarea al trabajador depende de su nivel de preparación y el entorno donde se desenvuelve (34).

#### **3. Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son vínculos o lazos entre las personas integrantes de una comunidad, que resultan indispensables para el desarrollo integral del ser humano, y en especial de las habilidades sociales. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir la vida,

perspectivas, necesidades y afectos donde entra en juego la interacción con el entorno (34).

#### **4. Proactividad**

La proactividad se define como la acción de adelantarse a otros en el obrar o en el hablar. Así también es vista como una cualidad de la persona, en la que se tiende a generar propuestas o proyectos. Esta característica se relaciona con los colaboradores que ofrecen ideas innovadoras, dando la pauta para una gestión acertada de las empresas (34).

#### **5. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es la dimensión que apuesta por el esfuerzo conjunto de un grupo humano que tiene por objetivo alcanzar una meta. Se respeta la individualidad y diversidad de cada uno de los participantes. Sin embargo, todas las acciones deben estar encaminadas a alcanzar la meta trazada y no perder el enfoque (34).

#### **- Operacionalización de las variables**

A continuación se presentan las matrices operacionales de las variables que serán motivo de la presente investigación: estrés laboral y rendimiento.

## Variable 1: Estrés Laboral

**Definición operacional:** Respuesta corporal inespecífica que se presenta ante cualquier exigencia o demanda percibida como agradable o desagradable, cuya manifestación se da de forma física o psíquica (4).

**Tabla 1.** Matriz operacional de la variable 1.

Dimensión	Indicadores (Ítems)	Escala de medición	Escala valorativa
<b>Agotamiento emocional</b>	1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	Ordinal	<b>Valores de Likert</b> 0= Nunca. 1= Pocas veces al año. 2= Una vez al mes o menos. 3= Pocas veces al mes 4= Una vez a la semana. 5= Pocas veces a la semana. 6= Todos los días.
	2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.		
	3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.		
	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		
	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.		
	13. Me siento frustrado en mi trabajo.		
	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		
	16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.		
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.			
<b>Despersonalización</b>	5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.	Ordinal	<b>Valores de Likert</b> 0= Nunca. 1= Pocas veces al año. 2= Una vez al mes o menos. 3= Pocas veces al mes 4= Una vez a la semana. 5= Pocas veces a la semana. 6= Todos los días.
	10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.		
	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		
	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.		
	22. Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.		
<b>Realización personal</b>	4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.	Ordinal	<b>Niveles y rangos</b> Bajo: 0-33 Medio: 34-66 Alto: 67-132
	7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.		
	9. Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.		
	12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.		
	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.		
	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.		
	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión.		
	21. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada.		

## Variable 2: Rendimiento

**Definición operacional:** Se refiere al comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización (32).

**Tabla 2.** Matriz operacional de la variable 2.

Dimensión	Indicadores (Ítems)	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Alcance de metas</b>	1. Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	Ordinal	<b>Valores de Likert</b>  1= Nunca.  2= A veces.  3=Frecuentemente.  4= Muy frecuentemente.  5= Siempre.  <b>Niveles y rangos</b>  No aceptable: 0-21  Regular: 22-43  Bueno: 44-65  Muy bueno: 66-87  Excelente: 88-105
	2. Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.		
	3. Logra las metas propuestas por la organización.		
<b>Dominio de la tarea</b>	4. Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	Ordinal	
	5. No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.		
	6. Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.		
	7. Actúa con profesionalismo.		
	8. No suele cometer errores.		
<b>Relaciones interpersonales</b>	9. Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	Ordinal	
	10. Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.		
	11. Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.		
	12. Es conciliador ante los conflictos.		
<b>Proactividad</b>	13. Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	Ordinal	
	14. Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.		
	15. Tiene habilidad para resolver conflictos.		
	16. Se anticipa al peligro.		
<b>Trabajo en equipo</b>	17. Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	Ordinal	
	18. Promueve la integración de los miembros del equipo.		
	19. Se identifica con los miembros de su organización.		
	20. Respeta las individualidades de cada miembro del equipo.		
	21. Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

##### **Encuesta**

De acuerdo a este procedimiento de investigación, se puede obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Se define a la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (36).

##### **Cuestionario**

En este caso, el instrumento aplicado para medir las variables es el cuestionario, el cual consiste en la agrupación de preguntas que brindan datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. Además, permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos (36).

#### **3.7.2. Descripción de los instrumentos**

##### **Cuestionario “Maslach Burnout Inventory MBI HSS (MP)”**

El instrumento original es conocido como “Maslach Burnout Inventory (MBI)” y fue dado a conocer por Maslach y Jackson en 1981. La versión que se presenta es una adaptación dirigida al personal de salud (27). Consta de una consistencia interna alta y de una confiabilidad cercana a 0.9 (37). De acuerdo con el protocolo de investigación, el cuestionario está antecedido por la introducción de la investigación, los datos generales y las instrucciones que los participantes



deberán seguir para completar el formulario. La sección correspondiente al cuestionario se compone de 22 ítems en forma de proposiciones sobre sentimientos y actitudes del profesional (Anexo 2A).

Entre las dimensiones se encuentran el agotamiento emocional, que valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; y consta de los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20; la despersonalización evalúa el grado en que cada individuo reconoce tener actitudes frías y distantes; está representado en los ítems 5, 10, 11,15, 22 y finalmente la realización personal que mide los sentimientos de autoeficacia y la realización de cada colaborador en su puesto de trabajo, lo cual está representado en los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

En la Tabla 3 se detalla la clasificación de los ítems del instrumento de acuerdo a sus dimensiones.

**Tabla 3.** Dimensiones e ítems del Cuestionario de Maslach Burnout MBI HSS (MP).

Instrumento	Dimensiones	Ítems
Cuestionario “Maslach Burnout Inventory MBI HSS (MP)”	Agotamiento emocional (9)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	Despersonalización (5)	5, 10, 11, 15 y 22
	Realización personal (8)	4, 7. 9. 12. 17, 18, 19 y 21

## Ficha técnica del instrumento 1

A continuación presentamos la ficha técnica del instrumento 1: “Maslach Burnout Inventory MBI HSS” (Anexo 2-A).

- **Nombre original:** Maslach Burnout Inventory, Manual.
- **Nombre de la adaptación:** Maslach Burnout Inventory MBI HSS.
- **Autores:** Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jackson (1980).
- **Procedencia:** Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California. USA.
- **Adaptación:** En español, por Olivares-Faúndez y Gil-Monte (2009).
- **Población:** Profesionales de salud y de otros campos laborales.
- **Tiempo:** Desde su primera adaptación al español en 1997, ha sido validado en diversos estudios relacionados con el síndrome del quemado y estrés ocupacional.
- **Momento:** El cuestionario fue enviado de manera virtual a los participantes, quienes lo desarrollaron según su disponibilidad horaria.
- **Lugar:** En los centros de labores de los participantes y en escenarios virtuales.
- **Validez:** Cuenta con la validez para evaluar el síndrome de Burnout y el estrés laboral.
- **Fiabilidad:** Ha sido comprobada en la prueba piloto realizada en el presente estudio, donde alcanzó un valor de 0.87, lo que indica una confiabilidad fuerte (Anexo 4-A).
- **Tiempo de llenado:** El tiempo aproximado es de 15 minutos.
- **Número de ítems:** Consta de 22 ítems.
- **Dimensiones:** Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.
- **Alternativas de respuesta:** Tipo Likert: Nunca = 0, pocas veces al año = 1, una vez al mes o menos = 2, pocas veces al año = 3, una vez a la semana = 4, pocas veces a la semana = 5, todos los días = 6.
- **Baremos (niveles, grados) de la variable:** Bajo: 0-33, medio: 34-66 y alto: 67-132.

## Cuestionario para evaluar el rendimiento laboral

El cuestionario propuesto a continuación fue elaborado con la finalidad medir la variable rendimiento laboral. Se aplicó a 80 profesionales de salud entre médicos y enfermeras. Su modo de aplicación fue virtual, debido a las restricciones actuales que hay para acceder al establecimiento de tercer nivel de manera presencial. Para poder ser aplicado, el cuestionario tuvo que ser validado por cinco expertos (Anexo 3-A).

El instrumento consta de tres partes: introducción, instrucciones y el cuestionario, el cual está dividido en 5 grupos, uno por cada dimensión (alcance de metas, dominio de la tarea, relaciones interpersonales, proactividad y trabajo en equipo), lo cual nos da un total de 21 ítems que cuentan con 5 alternativas: Siempre, Muy Frecuentemente, Frecuentemente, A veces y Nunca (Anexo 2-B).

**Tabla 4.** Dimensiones e ítems del Cuestionario para evaluar el rendimiento laboral.

Instrumento	Dimensiones	Ítems
Cuestionario para evaluar el Rendimiento laboral	Alcance de metas (3)	1, 2 y 3
	Dominio de la tarea (5)	4, 5, 6, 7 y 8
	Relaciones interpersonales (4)	9, 10, 11 y 12
	Proactividad (4)	13, 14, 15 y 16
	Trabajo en equipo (5)	17, 18, 19, 20 y 21

## Ficha técnica del instrumento 2

A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento 2: “Cuestionario para evaluar el rendimiento laboral” (Anexo 2-B).

- **Autora:** Helen Dianne Chávez Caro (2020).
- **Procedencia:** Lima-Perú.
- **Población:** Profesionales de salud (médicos y enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia).
- **Tiempo:** la validación de los 5 jueces expertos demoró un aproximado de 2 meses.
- **Momento:** El cuestionario fue enviado por la web a los participantes para que lo contesten según su disponibilidad horaria.
- **Lugar:** Escenario virtual
- **Validez:** el cuestionario fue validado por juicio de expertos (5 validadores).
- **Fiabilidad:** Se obtuvo por prueba piloto, la cual demostró una confiabilidad fuerte, alcanzando un Alpha de Cronbach de 0.89 (Anexo 4-B).
- **Tiempo de llenado:** El tiempo aproximado es de 15 minutos.
- **Número de ítems:** Consta de 21 ítems.
- **Dimensiones:** alcance de metas, dominio de la tarea, relaciones interpersonales, proactividad y trabajo en equipo
- **Alternativas de respuesta:** Tipo Likert: Nunca = 1, a veces = 2, frecuentemente = 3, muy frecuentemente = 4, siempre = 5.
- **Baremos (niveles, grados) de la variable:** Excelente: 88- 105, muy bueno: 66-87, bueno: 44-65, regular: 22-43, no aceptable: 0-21.

### **3.7.3. Validación del instrumento**

De acuerdo a Hernández et al. (36), este concepto se refiere al grado en que un instrumento es capaz de medir lo que se propone, por tanto si cumple dicha característica será válido. Asimismo, un instrumento debe contar con la validez para lograr ser confiable (36). En la presente investigación se propuso un instrumento por cada una de las variables de estudio, los cuales debían contar con la validez necesaria para su aplicación.

El Maslach Burnout Inventory MBI HSS (MP) es un instrumento ampliamente conocido en investigaciones realizadas en diferentes partes del mundo, donde se aborda el tema del estrés y síndrome de agotamiento en el personal de salud (27). Para garantizar su validez se han realizado múltiples estudios factoriales que abalan la clasificación tridimensional propuesta originalmente por Maslach y Jackson en su cuestionario: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Con ello se estaría reconociendo que dichas dimensiones se conciben como las características principales del estrés. Por tanto, la variable estudiada sería factible de medición. Yslado (21), Curiñaupa (28) y De la Cruz (23) son algunos de los investigadores que han validado este instrumento en estudios realizados en nuestro país.

Para la creación del segundo instrumento, se llevó a cabo una revisión bibliográfica que permitió su elaboración en base a las cinco dimensiones presentadas. La validación del contenido se hizo a través del juicio de cinco expertos, quienes se desempeñan en el ámbito de la salud pública (Anexo 3-A). En primer lugar, se les envió una carta de presentación a cada uno, la cual contenía cinco documentos para su valoración: instrumentos, definición conceptual de la variable, dimensiones, matriz de operacionalización de variables, matriz de consistencia y certificado de validez del instrumento con sus respectivos ítems. Los expertos tuvieron la opción

de marcar “sí” o “no”, de acuerdo a su valoración en cada enunciado y anotar sus observaciones. Para su calificación, se tomaron en cuenta los criterios de pertinencia, relevancia y claridad del documento. Asimismo, en la última columna se destinó un espacio para sugerencias. Los cinco expertos que examinaron el instrumento, consideraron que el Cuestionario para evaluar el rendimiento laboral era válido y aplicable sin modificaciones. Esto quedó demostrado al calcular la relevancia de los ítems a través de la V de Aiken, cuyo resultado fue de 1 (Anexo 3-B).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

De acuerdo a Hernández et al. (36), la confiabilidad de un instrumento de medición es entendida como el grado en que al ser aplicada una prueba de manera repetida a una misma persona u objeto, dará lugar a efectos similares. La herramienta principal para determinar la confiabilidad de un instrumento de escala cualitativa ordinal es el Alpha de Cronbach.

El Maslach Burnout Inventory MBI HSS (MP) es el instrumento que se usó para medir la variable estrés laboral en la presente investigación. Posee una alta consistencia interna y confiabilidad muy significativa (Alpha de Cronbach cercana a 0.9). Del mismo modo, cuando sus tres dimensiones fueron medidas por separado se obtuvo una confiabilidad óptima. De estas se destaca el agotamiento emocional, ubicándose en primer lugar con un Alpha de Cronbach de 0.9, lo cual demuestra que es un instrumento consistente (21, 23, 28). En el presente estudio, la confiabilidad del instrumento también quedó demostrada con la prueba piloto que se realizó de manera previa a la recolección de datos, donde se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.87, lo cual indica una confiabilidad alta (Anexo 4-A).

Para asegurar la confiabilidad del segundo instrumento, se calculó el Alpha de Cronbach,

a través de la prueba piloto aplicada a 10 voluntarios quienes son profesionales sanitarios de otro establecimiento de salud y trabajan en áreas similares a las que son motivo de la presente investigación. La prueba arrojó como resultado que el instrumento tenía una fuerte confiabilidad con un Alpha de Cronbach de 0.89 (Anexo 4-B).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

#### **Procesamiento de datos**

- Los datos fueron recogidos de manera virtual mediante un formulario desarrollado en Google Forms donde se anexaron los dos instrumentos de medición, así como los consentimientos informados. Estos fueron enviados en primer lugar a los participantes de la prueba piloto a través de sus redes sociales.
- Una vez que se completó el llenado de los 10 formularios correspondientes al estudio piloto, se procedió a calcular la confiabilidad de los instrumentos con el programa Excel versión 2013.
- Contando con la confiabilidad de los instrumentos que se obtuvo de la prueba piloto, se procedió a enviar los formularios a los participantes del estudio a través de sus redes sociales y correos electrónicos.
- Los datos de los 80 formularios fueron procesados a través de los programas de cómputo: Excel versión 2013 y SPSS versión 25.

#### **Estadística Descriptiva**

De acuerdo a Hernández et al. (36), esta parte de la investigación corresponde a la descripción de los datos, valores y puntajes obtenidos por cada una de las variables (36). En el

presente estudio, esto se logró a través de la distribución de las frecuencias y puntuación obtenida de los cuestionarios que fueron desarrollados por los participantes. Para la creación de las tablas y figuras de los resultados descriptivos, se empleó el programa estadístico SPSS versión 25 y el paquete de Office: Excel versión 2013.

### **Estadística Inferencial**

En esta etapa de la investigación, se procedió a correr los datos obtenidos de las encuestas a través del programa estadístico SPSS versión 25. De manera que se pudiera realizar la contrastación de las hipótesis planteadas. Por definición, los hallazgos que resulten de la estadística inferencial se basan en el cálculo de las probabilidades (36).

Por tratarse de variables que hacen uso de una escala cualitativa ordinal, se optó por la aplicación de la correlación de Rho de Spearman. De esta manera se obtuvo la significancia estadística (p valor) y el grado de correlación de las variables.

### **Coefficiente de correlación Rho de Spearman**

Se trata de una prueba no paramétrica, utilizada para escalas cualitativas ordinales. Asimismo, mide poblaciones que tengan una distribución no normal. La ecuación que representa a la correlación de Spearman es la siguiente:

$$rS = 1 - \frac{(6 \times \sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- d= representa a la diferencia de rango entre la variable X e Y.



- $n$ = se refiere al número de encuestas que se obtuvieron por el muestreo.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman se ubica en un rango que va de -1 a +1. Por tanto, si adquiere un valor que se aproxima a +1, se entiende que la correlación es fuerte y positiva. De manera que las variables se relacionan de manera directa. Por otro lado, si su valor se acerca a -1, se interpreta que la correlación es fuerte y negativa. En este caso las variables se relacionan de manera inversa. Asimismo, los valores cercanos a cero indican que no hay correlación lineal (41).

### **3.9. Aspectos éticos**

En el estudio se tomaron en cuenta los principios operativos de la Declaración de Helsinki. De acuerdo a ellos, la investigación se debe basar en un conocimiento detallado del campo científico, una cuidadosa evaluación del riesgo y una probabilidad razonable de que la población estudiada obtenga un beneficio (39). Así también se hizo hincapié en el tratamiento de los datos y su confidencialidad, puesto que se garantizó el anonimato de los participantes del estudio salvaguardando sus información personal según lo referido en la Ley N° 29733 o “Ley de Protección de Datos Personales” (40).

Cabe señalar que el protocolo de investigación fue enviado al comité de ética de la universidad, el cual dio su aprobación (Anexo 5). Se siguió el procedimiento metodológico tomando en cuenta el contexto del estudio y los criterios de selección. Así también, se aseguró que los instrumentos tuviesen la validez y confiabilidad suficientes para su aplicabilidad.

Asimismo, una vez finalizado el estudio, el informe final del presente trabajo fue sometido

a la verificación de similitudes a través del software antiplagio de la universidad (Turnitin). Este procedimiento se realizó con la finalidad de demostrar la originalidad del documento, obteniéndose un resultado favorable (Anexo 7).

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo

**Tabla 5.** Datos generales de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>EDAD</b>		
22-37 años	20	25,0
38-53 años	48	60,0
54-69 años	12	15,0
<b>SEXO</b>		
Femenino	50	62,5
masculino	30	37,5
<b>TIPO DE TAREA</b>		
Asistencial	53	66,3
No asistencial	27	33,8
<b>AÑOS TRABAJADOS</b>		
Menos de 5 años	23	28,7
De 6 a 10 años	26	32,5
Más de 11 años	31	38,8
<b>TIPO DE CONTRATO</b>		
Contratado	40	50,0
Nombrado	40	50,0

**Interpretación:** En la Tabla 5, en relación a los datos generales, se observa que más la mitad de la población estudiada presenta una edad que oscila entre los 38 a 53 años (60%), seguido por el grupo etario de 22 a 37 años (25%) y solo 15% del total se encuentra en el rango de 54 a 69 años. Por otro lado, en relación al sexo se aprecia que el 62.5% pertenece al sexo femenino, mientras que el sexo masculino se muestra en un 37.5%. Asimismo, en relación al tipo de tarea, el 66,3% refiere realizar labores asistenciales, mientras que el 33.8% realiza tareas no asistenciales o administrativas. En cuanto a los años de trabajo que presenta el personal, el 38.8% del total refiere que labora más de 11 años, seguido por el 32.5% que manifiesta tener un tiempo de servicio que va de los 6 a 10 años; mientras que un 28.7% del total tiene menos de 5 años laborando en el establecimiento de salud. Finalmente, en relación tipo de contrato, encontramos que el 50% del personal es contratado y el otro 50%; nombrado.

## Descripción de los datos generales

**Tabla 6.** Edad de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
22-37 años	20	25,0
38-53 años	48	60,0
54-69 años	12	15,0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la Tabla 6; se observa que, más de la mitad de la muestra presenta una edad que oscila entre los 38 a 53 años (60%), ocupando un porcentaje mayoritario, seguido por el 25% de trabajadores con edades entre los 22 a 37 años y el 15%, cuyas edades se encuentran en el rango de 54 a 69 años; porcentaje de menor frecuencia.

**Tabla 7.** Sexo de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	50	62,5
masculino	30	37,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Interpretación:** En la Tabla 7; se observa que el sexo femenino representa el 62.5% del total de encuestados, mientras que el sexo masculino se muestra en un porcentaje inferior (37.5%). Por tanto, la mayoría de trabajadores que participaron en la encuesta fue de sexo femenino.

**Tabla 8.** Tipo de tarea de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Tipo de tarea</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Asistencial</b>	53	66,3
<b>No asistencial</b>	27	33,8
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 8, se aprecia que el 66,3% de la población refiere realizar tareas asistenciales, mientras que el 33,8% cumple funciones no asistenciales o administrativas. Por tanto, el personal asistencial supera en número al que realiza otro tipo de funciones.

**Tabla 9.** Años de servicio de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Años de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Menos de 5 años</b>	23	28,7
<b>De 6 a 10 años</b>	26	32,5
<b>Más de 11 años</b>	31	38,8
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 9; se observa que el 38,8% del total refiere tener un tiempo de servicio mayor a 11 años, seguido por el 32,5% que manifiesta haber trabajado entre 6 a 10 años; mientras que el 28,7% señala que lleva menos de 5 años trabajando en el hospital. Por

consiguiente, la mayor parte del personal encuestado tiene más de 11 años laborando en el establecimiento de tercer nivel de atención.

**Tabla 10.** Tipo de contrato de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Contratado</b>	40	50,0
<b>Nombrado</b>	40	50,0
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 10, se observa que el 50% del total de encuestados es nombrado, mientras que el otro 50% es contratado. De manera que en el estudio participaron en igual proporción los trabajadores de ambas modalidades de contrato.

### **Variable 1: Estrés laboral**

**Tabla 11.** Nivel de estrés de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	15	18,8
<b>Medio</b>	65	81,3
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 11, se aprecia que el 81.3% del personal encuestado presenta un nivel medio de estrés, mientras que el 18.8%; un nivel alto. Asimismo, podemos notar que ningún participante obtuvo un nivel bajo de estrés.

### **Dimensiones del estrés laboral**

**Tabla 12.** Nivel de la dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión agotamiento emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	15	18,8
<b>Medio</b>	32	40,0
<b>Bajo</b>	33	41,3
<b>Total</b>	80	100,0



**Interpretación:** En la Tabla 13, se observa en relación a la dimensión agotamiento, que el 41.3% del total presenta un agotamiento emocional bajo, asimismo el 40%; un nivel medio y el 18.8%; uno alto.

**Tabla 13.** Nivel de la dimensión realización personal de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión realización personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	16	20,0
<b>Medio</b>	29	36,3
<b>Bajo</b>	35	43,8
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 13, se observa que el 43.8% de los trabajadores presenta un nivel bajo de realización personal, seguido del 36,3% que manifiesta un nivel medio y solo el 20% presenta un nivel alto.

**Tabla 14.** Nivel de la dimensión despersonalización en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión despersonalización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	16	20,0
<b>Medio</b>	29	36,3
<b>Bajo</b>	35	43,8
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 14, se observa que el 20% presentó un nivel alto de la dimensión despersonalización, seguido de un 36.3% que muestra un nivel medio, mientras que el 43.8% evidencia un nivel bajo.

## **Variable 2: Rendimiento**

**Tabla 15.** Nivel de rendimiento en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Nivel de rendimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento Regular</b>	56	70,0
<b>Rendimiento No Aceptable</b>	24	30,0
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 15, se observa que el 70% presentó un nivel de rendimiento regular, mientras que el 30% presentó uno no aceptable. Se aprecia que la mayoría de los participantes

manifiestan un rendimiento que no es óptimo para su trabajo, puesto que de todos los encuestados ninguno obtuvo un nivel bueno ni excelente.

### **Dimensiones del rendimiento**

**Tabla 16.** Nivel de la dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión alcance de metas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento No Aceptable</b>	49	61,3
<b>Rendimiento Regular</b>	8	10,0
<b>Rendimiento Bueno</b>	9	11,3
<b>Rendimiento Muy Bueno</b>	9	11,3
<b>Rendimiento Excelente</b>	5	6,3
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la tabla 16, se observa que el 61.3% presentó un nivel no aceptable en cuanto a la dimensión alcance de metas, mientras que solo el 11.30% muestra un nivel entre bueno y muy bueno. Asimismo, solo el 6.3% evidencia un rendimiento excelente.

**Tabla 17.** Nivel de la dimensión dominio de la tarea en los trabajadores del establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión dominio de la tarea</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento No Aceptable</b>	15	18,8
<b>Rendimiento Regular</b>	41	51,2
<b>Rendimiento Bueno</b>	10	12,5
<b>Rendimiento Muy Bueno</b>	14	17,5
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 17, se observa que el 51.2% del personal encuestado presenta un nivel regular de la dimensión dominio de la tarea, seguido del 18.8% que presenta un nivel no aceptable; en tanto, que el 12.5% presenta un nivel regular y el 17.5% nivel muy bueno de esta dimensión.

**Tabla 18.** Nivel de la dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión relaciones interpersonales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento Regular</b>	49	61,3
<b>Rendimiento Bueno</b>	14	17,5
<b>Rendimiento Muy Bueno</b>	17	21,3
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 18, se evidencia que el 61% de los trabajadores encuestados mostraron un nivel regular en relación a las relaciones interpersonales, seguido del 17.5% que demostró un nivel bueno de la dimensión. Mientras que solo el 21.3% presentó un nivel muy bueno de rendimiento.

**Tabla 19.** Nivel de la dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión proactividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento Regular</b>	34	42,5
<b>Rendimiento Bueno</b>	22	27,5
<b>Rendimiento Muy Bueno</b>	24	30,0
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la tabla 19, se aprecia que el 42.5% presentó un nivel regular de la dimensión proactividad, seguido del 30%, quienes manifestaron un nivel muy bueno, y del 27.5%, quienes obtuvieron un nivel bueno.

**Tabla 20.** Nivel de la dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

<b>Dimensión trabajo en equipo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Rendimiento No Aceptable</b>	29	36,3
<b>Rendimiento Regular</b>	51	63,7
<b>Total</b>	80	100,0

**Interpretación:** En la Tabla 20, se observa que, en relación a la dimensión trabajo en equipo, el 63.7% de los trabajadores presentaron un nivel regular, mientras que el 36.3% un rendimiento no aceptable en cuanto al trabajo en equipo. Asimismo, ninguno manifestó un nivel de rendimiento excelente.

#### 4.1.2. Prueba de la hipótesis

**Hipótesis General:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 21.** Relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Rendimiento
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,330
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Rendimiento	N	80	80
		Coefficiente de correlación	-,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

## **Conclusión**

En la Tabla 21, se aprecia que el valor de  $p$  es 0.003 ( $p < 0.05$ ). Esto indica que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## **Correlaciones**

En cuanto al valor del coeficiente Rho de Spearman = -0,330, se evidencia una correlación negativa y baja. Esto quiere decir que mientras más alto es el nivel de estrés, el nivel de rendimiento disminuye.



**Hipótesis específica 1:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 22.** Relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Alcance de metas
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,271
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	80	80
	Alcance de metas	Coefficiente de correlación	-,271	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	80	80

### Conclusión

En la Tabla 22, se evidencia que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas, puesto que el valor de p es 0.020 ( $p < 0.05$ ).

Por tanto se rechaza hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Correlaciones**

Según el coeficiente Rho de Spearman = -0,271 que se detalla en la Tabla 22, se advierte que la correlación encontrada es negativa y baja. Lo cual indica que mientras más alto es el nivel estrés en los trabajadores, el nivel de la dimensión alcance de las metas disminuye.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 23.** Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Dominio de la tarea
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,264
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	80	80
	Dominio de la tarea	Coefficiente de correlación	-,264	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	80	80

## Conclusión

En la Tabla 23, vemos que sí existe significancia estadística entre el estrés y la dimensión dominio de la tarea. Esto se explica por el valor de  $p = 0.018$  ( $p < 0.05$ ), que cumple con la regla de decisión. De manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## **Correlaciones**

De acuerdo al valor del coeficiente Rho de Spearman = -0.264, observado en la Tabla 23, se precisa que existe una correlación negativa y baja entre las variables. Esto indica que si el nivel de estrés se incrementa, el nivel de dominio de la tarea decrece.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 24.** Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,260
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	80	80
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	-,260	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	80	80

## Conclusión

En la Tabla 24, se evidencia que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral

y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales, con un valor de  $p = 0.020$  ( $p < 0.05$ ), lo cual da lugar a que se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna.

### **Correlaciones**

De acuerdo al coeficiente Rho de Spearman =  $-0,260$ , señalado en la Tabla 24, observamos que existe una correlación negativa y baja, lo cual indica que las variables se relacionan de manera inversa. Por tanto, mientras más alto sea el nivel de estrés, menor será el nivel de rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales.

**Hipótesis específica 4:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión proactividad.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 25.** Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Proactividad
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,352
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Proactividad	Coefficiente de correlación	-,352	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

## Conclusión

En la Tabla 25, observamos que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad, lo cual se expresa por el valor de  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ). De manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

## **Correlaciones**

Según el coeficiente Rho de Spearman = -0,352 observado en la Tabla 25, la correlación entre el estrés laboral y la dimensión proactividad es negativa y baja. Esto quiere decir que si el nivel de estrés se incrementa, el nivel de proactividad del trabajador disminuye.



**Hipótesis específica 5:** Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

- Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el estrés y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo.

- Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo margen de error.

Regla de decisión:  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

$p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>.

**Tabla 26.** Relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.

			Estrés	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,326
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	80	80
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	-,326	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

## Conclusión

En la Tabla 26, se evidencia que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo, lo cual se sustenta en el valor de  $p = 0.003$

( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

### **Correlaciones**

Dado el valor del coeficiente Rho de Spearman = -0,326, observado en la Tabla 26, la correlación entre el estrés y la dimensión trabajo en equipo es negativa. De acuerdo a ello, se entiende que a medida que el nivel de estrés en los trabajadores se incrementa, el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo disminuye.

### **4.1.3. Discusión de los resultados**

La presente investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en los trabajadores de un establecimiento público de tercer nivel. Se basa en la problemática por la que atraviesa el personal de salud cuando desarrolla niveles de estrés que afectan su rendimiento. Como señaló Chiavenato (32) en el 2015, el estrés puede ser concebido como una condición inherente a la vida actual, debido a las exigencias que surgen como consecuencia de la vida en sociedad. Asimismo, existen factores que condicionan la aparición del estrés laboral, los cuales al no ser tratados a tiempo pueden influir para que esta condición se haga crónica y ocasione el síndrome de Burnout o del quemado. Por otro lado, el rendimiento es definido como el comportamiento del trabajador cuando se encuentra en la búsqueda de las metas fijadas. A continuación se procederá con la discusión de los resultados del presente estudio:

En cuanto a los resultados descriptivos sobre el nivel de estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de salud, se muestra que el 81.3% del personal encuestado presentó un nivel de estrés medio, mientras que el 18.8% alcanzó un nivel de estrés alto y ningún participante presentó un nivel bajo. Así también, en relación al rendimiento, el 70% de los participantes alcanzó un nivel de rendimiento regular y el 30%, un nivel no aceptable. Por lo tanto, queda demostrado que la mayor parte de los encuestados tuvieron niveles altos de estrés y su rendimiento fue solo regular, lo cual no es la meta que persigue una organización laboral. Estos resultados se sustentan en Soto et al. (19), quienes en el año 2020, elaboraron un estudio analítico y observacional que se propuso identificar la relación entre los factores productores del estrés y el desempeño clínico de los participantes. Los hallazgos revelaron que el 50% presentó un nivel alto de estrés. Asimismo, el 96% del total obtuvo un nivel de desempeño

deficiente. Esto indicaría que mientras más alto es el estrés del trabajador, el desempeño será inferior al esperado. Con ello se demostró la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño clínico ( $p = 0.000$ ).

En cuanto a la hipótesis general, se evidencia en la Tabla 21 que el valor  $p$  es 0,003. Esto demuestra que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y rendimiento. Del mismo modo, se observó una correlación negativa y baja entre las variables (Rho de Spearman = -0.330). Esto indicaría que las variables se relacionan de manera inversa. Tales hallazgos se sostienen en Barrera (23), quien en el año 2017, realizó un estudio no experimental y correlacional que agrupó a profesionales clínicos de un establecimiento público del Cusco. Dicha investigación contó con una muestra de 71 trabajadores. Los resultados permitieron determinar que sí existía una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del grupo estudiado ( $p < 0.05$ ). Así también, se encontró que la relación entre las variables era inversa y fuerte (Rho de Spearman = -0.686). De manera que mientras más alto fue el nivel de estrés, los colaboradores se mostraron menos eficientes en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se encontró que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y rendimiento en su dimensión alcance de metas de los trabajadores sanitarios. Como se observa en la Tabla 22, el valor de  $p$  es 0.020 y se cumple con la regla de decisión ( $p < 0.05$ ). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo, se encontró una correlación negativa y baja (Rho de Spearman = -0.271), lo cual indica que las variables se relacionan de manera inversa. Con fines parecidos, en el año 2018, Chiang et al. (16) presentaron un estudio donde se propusieron determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción en los 184 trabajadores de una institución benéfica de la provincia de

Concepción en Chile. Uno de los objetivos principales de la investigación fue dar a conocer la satisfacción laboral en su dimensión resultados, lo cual puede equipararse a la dimensión alcance de metas del presente estudio. No obstante, no se encontró que una relación significativa la satisfacción y la dimensión resultados ( $p = 0.07$ ). Dicho valor difiere del obtenido en este trabajo donde el valor de  $p$  es inferior a 0.05. Asimismo, la correlación encontrada es negativa y baja (Rho de Spearman = -0.271). De ello se interpreta que si el nivel de estrés en los trabajadores se incrementa, el alcance de sus metas será inferior.

En la hipótesis específica 2, se desea conocer si existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores sanitarios en su dimensión dominio de la tarea. Notamos en la Tabla 23, que según el valor de  $p = 0.018$ , se estaría rechazando la hipótesis nula y aceptándose la alterna. De acuerdo a ello, se concluye que sí existe significancia estadística entre el estrés laboral y la dimensión dominio de la tarea. Asimismo, se encontró una correlación negativa y baja (Rho de Spearman = - 0.264). Esto indica que si el nivel de estrés en un trabajador es alto, su dominio de la tarea que realiza, disminuye. Por su parte, De La Cruz (24) en el 2018, tuvo una postura similar en su estudio donde se propuso identificar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes en Ancash. Se determinó que la calidad del rendimiento profesional se relaciona de modo significativo con el nivel de estrés del colaborador ( $p < 0.05$ ). Del mismo modo, la calidad de las tareas de los trabajadores que se ven sometidos a niveles altos de estrés, será muy inferior a la de uno promedio.

En la hipótesis específica 3, se busca determinar si existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores sanitarios. Como

se aprecia en la Tabla 24, siendo el valor de  $p = 0.020$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. De este modo, se determina que sí existe significancia estadística entre estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales. Así también, la correlación negativa ( $Rho = -0.260$ ), nos permite señalar que el estrés es un factor que actúa de manera indirecta sobre las relaciones interpersonales de los colaboradores, puesto que a mayor estrés, las personas tendrán menor capacidad para resolver los conflictos que surjan en el ámbito laboral; lo cual también implica un rendimiento inferior. De manera similar, en el año 2019, Delgado (10) realizó una investigación que tuvo por objetivo demostrar el tipo de relación entre el desempeño laboral y el estrés a partir de sus dimensiones psicosociales, siendo una de ellas las dificultades interpersonales. El trabajo concluye en que sí existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el estrés en su dimensión dificultades interpersonales ( $p < 0.05$ ). Por tanto, los niveles elevados de estrés pueden afectar las relaciones interpersonales de los trabajadores. Los resultados estadísticos de dicho estudio arrojaron una Rho de Spearman = -0.688, lo que confirma la existencia de una relación negativa y de fuerte intensidad entre las variables de estudio.

En la hipótesis específica 4, se desea identificar si existe relación entre el estrés laboral y rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de salud. En la Tabla 25, notamos que sí existe significancia estadística entre las variables ( $p = 0.001$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Así también, encontramos una correlación negativa y débil (Rho de Spearman = -0.352), lo cual indica que mientras más alto sea el nivel de estrés en el colaborador, este se mostrará menos proactivo. Por consiguiente, no será participe de los logros, ni dará a conocer sus ideas para mejora de la institución. De manera similar, Bazualdo (22), en el año 2018, realizó un estudio que tuvo por finalidad identificar la relación entre el estrés laboral

y la satisfacción del personal de las áreas críticas del Hospital Docente de Cajamarca. Los resultados de esta investigación arrojaron que solo el 24.5% del total se mostró altamente satisfecho con su trabajo, dando lugar a la falta de iniciativa por parte de los profesionales de salud. El trabajo concluye que sí existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción de los trabajadores ( $p < 0.05$ ), lo cual afecta en especial su proactividad o iniciativa, mostrándose irritable y poco colaborador con sus compañeros de trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 5, se busca determinar si existe relación entre el estrés laboral y rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores sanitarios. Como se detalla en la Tabla 26, el valor de  $p$  es inferior a 0.05 ( $p = 0.003$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Con ello se demuestra que sí existe significancia estadística entre dichas variables. Asimismo, la correlación es negativa (Rho de Spearman = -0.326), lo cual indica que mientras el nivel de estrés en un trabajador sea alto, su capacidad para trabajar en equipo será inferior. De manera similar, en el año 2016, Arce et al. (13), realizaron una investigación que tuvo por finalidad determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales sobre el nivel de estrés de los profesionales sanitarios de un establecimiento público. Uno de los principales hallazgos del estudio señala que el 31% del personal encuestado presentó niveles altos de estrés, lo cual se relaciona directamente con los factores psicosociales y la organización de los equipos de trabajo. En conclusión, sí existiría una relación significativa entre el estrés laboral y los factores psicosociales de los trabajadores sanitarios ( $p < 0.05$ ).

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

#### **Primero:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel, la cual se determina por el valor de  $p = 0.01$ . De manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Asimismo, la correlación es negativa y baja ( $Rho = -0.330$ ).

#### **Segundo:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Esto se determina por el valor de  $p = 0.020$ . De manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Así también, se encontró que la correlación es negativa y baja ( $Rho = -0.271$ ).

#### **Tercero:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Esto se explica por el valor de  $p = 0.018$ . Es así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Asimismo, se encontró que la correlación es negativa y baja ( $Rho = -0.264$ ).

#### **Cuarto:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Esto se



desprende del valor de  $p = 0.020$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Del mismo modo, la correlación es negativa y baja ( $Rho = -0,260$ )

**Quinto:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel, lo cual se explica por el valor de  $p = 0.001$ . De acuerdo a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Así también se encontró que la correlación es negativa y baja ( $Rho = -0,352$ ).

**Sexto:**

Existe significancia estadística entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Esto se determina por el valor de  $p = 0.003$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Asimismo, la correlación es negativa y baja ( $Rho$  de Spearman =  $-0,326$ ).

## **5.2. Recomendaciones**

**Primero:**

En vista de los altos niveles de estrés encontrados y a fin de prevenir el absentismo en los trabajadores sanitarios, se recomienda que en los hospitales se implemente un área encargada de la organización de actividades grupales y talleres que se realicen de manera periódica, los cuales cuenten con la supervisión de psicólogos y se enfoquen en los grupos vulnerables al desarrollo de estrés para su prevención y tratamiento oportuno.

**Segundo:**

En toda institución se desea que el rendimiento de los trabajadores sea bueno o excelente. Sin embargo, observamos que la carga laboral y el ritmo de vida actual, son factores que dificultan que los colaboradores puedan capacitarse fuera de sus horas de servicio. Por lo tanto, en coordinación con las jefaturas, se recomienda organizar capacitaciones semanales que se den durante la jornada laboral, cuya duración no exceda los 60 minutos. De manera que se pueda trabajar en sus debilidades y afianzar sus potencialidades.

**Tercero:**

El alcance de metas es fundamental en una organización laboral, puesto que el propósito de toda empresa es alcanzar los objetivos trazados. Por tanto, se recomienda tomar especial interés en actividades que motiven a los trabajadores a cumplir con sus funciones a cabalidad. Asimismo, se debe reforzar el sentido de unidad institucional y complementariedad, ya que muchos trabajadores caen en la autosuficiencia, lo cual promueve la desunión, generando situaciones conflictivas que pueden surgir como consecuencia de la sobrecarga laboral. Además, se deben tomar en cuenta los reconocimientos profesionales y económicos.

**Cuarto:**

El dominio de la tarea que realizan los trabajadores de salud es muy importante porque está en juego la vida del paciente. El equipo médico es un recurso de gran importancia para que los profesionales puedan demostrar sus destrezas. Se recomienda la creación de mecanismos que aseguren el abastecimiento de los establecimientos de salud públicos, a fin de que los trabajadores sanitarios puedan contar el equipamiento para realizar sus funciones. Asimismo, a nivel institucional se debe trabajar en la simplificación de los procesos para la adquisición de

nuevas tecnologías, ya que como sabemos hoy en día existen muchos obstáculos burocráticos que dificultan su gestión oportuna.

**Quinto:**

La dimensión relaciones interpersonales se nutre del respeto y nivel de consideración que se les tenga a los miembros de nuestro equipo. No es raro que surjan diferencias entre los colaboradores de una misma entidad, sin embargo, las habilidades blandas nos ayudan a resolverlos de manera asertiva. Asimismo, conviene crear un clima organizacional que genere espacios de convergencia y promueva la comunicación fluida entre los colaboradores. De manera que se busque la integración de los equipos y se fortalezcan las relaciones interpersonales.

**Sexto:**

La dimensión proactividad es una de las características más importantes que los empleadores buscan en los trabajadores de su institución, puesto que reafirma su compromiso para crecimiento y mejora de la organización. Asimismo, se concibe como un factor añadido que lo diferencia del resto. Por lo tanto, se recomienda que el nivel de iniciativa demostrado por el colaborador sea reconocido y recompensado por los empleadores, permitiéndoles el acceso a beneficios académicos y económicos.

**Séptimo:**

La dimensión trabajo en equipo es la que promueve la integración entre los miembros de una organización. Los roles de los trabajadores pueden ser diferentes, pero el trabajo que cada colaborador realiza en su campo, persigue un fin común. Por consiguiente, se recomienda

que a nivel institucional se lleven a cabo talleres de liderazgo y habilidades blandas, con la finalidad de promover el alcance de los objetivos institucionales en base a una perspectiva sinérgica y global.

## REFERENCIAS

1. Lineamientos de política sectorial en salud mental. [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2018. [Consultado 6 Abr 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3sa6xuR>
2. Alemán A. El estrés ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos [Internet]. Lima: La República; 28 de Marzo del 2018. [Consultado 17 de Jun 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/36JPWDZ>
3. Ortega M. El estrés laboral causa el 70% del ausentismo y golpea la productividad [Internet]. Argentina: Ámbito; 25 de agosto del 2015. [Consultado 6 de Jun 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3mdLhn5>
4. Griffiths A, Leka S, Cox T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2020. [Consultado 6 de Jul 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
5. Mac Donald A. El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Mercosur [Internet]. Argentina: Mercosurabc; 2009. [Consultado 30 Enero 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3xAnf7v>
6. Vivir en el campo ayuda a tener mayor salud cerebral [Internet]. Madrid: Ambientum; 10 de junio del 2019. [Consultado 25 Abr 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/37Bhooc>
7. Lira J. El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema [Internet]. Lima: Diario Gestión; 21 de noviembre de 2015. [Consultado 24 Mar 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3kAJ3NM>
8. Valenzuela E, Gayoso M. Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. Rev

- Gastroenterol Perú [Internet]. 2017; 37 (1): 16-21. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgp/v37n1/a03v37n1.pdf>
9. Info Capital Humano. 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral [Internet]. Lima: Portal de recursos humanos; 2018. [Consultado 6 Abril 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/2UZKb2l>
  10. Delgado S, Calvanapón F, Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo [Internet]. 2019; 14 (1): 11-18. Disponible en: <https://bit.ly/3xI5djM>
  11. Selye, H. La tensión en la vida. (El stress). 1era. ed. Buenos Aires: Compañía general Fabril Editora; 1996. 123 p.
  12. Monterrosa A, Dávila R, Mejía A, Contreras J, Mercado M, Flores C. Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB [Internet]. 2020; 23(2): 195-213. Disponible en: <https://bit.ly/3CFUJoU>
  13. Arce R, Rubio K, Cuadro H, Fonseca R, León M, Rodríguez P. Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia Rev Asoc Esp Espec Med Trab [Internet]. 2020; 29 (1): 42-56. Disponible en: <https://bit.ly/2Tq1kSG>
  14. Lozano Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China [Internet]. Rev. Neuropsiquiatr. 2020; 83(1), 51-56. [Citado el 17 de setiembre 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

15. Sarsosa Prowesk K, Charria Ortiz V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud [Internet]. 2018; 20(1): 44-52. Disponible en: <https://bit.ly/3AxYRW6>
16. Chiang M, Riquelme G, Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. Cienc Trab [Internet]. 2018; 20 (63): 178-186. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>.
17. Obando Mejía I, Calero Morales S, Carpio Orellana P, Fernández Lorenzo A. Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. Rev. Cuba Med gen integr [Internet]. 2017; 33(3): [aprox. 0 p.]. Disponible en: <https://bit.ly/2UbdSxF>
18. Garate D, Duque G. Estudio de fatiga laboral en el personal de enfermería de los servicios de terapia intensiva y emergencia de los hospitales “José Carrasco Arteaga” del I.E.S.S. y “Vicente Corral Moscoso” del M.S.P. de la ciudad de Cuenca. [Tesis para optar al grado de maestro en salud ocupacional y seguridad en el trabajo]. Cuenca: Universidad de Azuay; 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3fXTrfk>
19. Soto Hilario J, Ramírez Montaldo R, Veramendi Villavicencios N, Rojas Bravo V. Stressors and Clinical Performance in Nursing Students, Huánuco – Peru. / Estresores y desempeño clínico en estudiantes de enfermería, Huánuco – Perú. Utopía y prax. Latinoam [Internet]. 2020; 250: 373-85. Disponible en: <https://bit.ly/3jG0z0Q>
20. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev. Innova Educ [Internet]. 2020; 2 (4): 543-54. Disponible en: <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90>
21. Yslado Méndez R, Norabuena Figueroa R, Loli Poma T, Zarzosa Márquez E, Padilla Castro L, Pinto Flores I, et al. Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en

- profesionales de la salud. Horiz Med (Lima) [Internet]. 2019; 19 (4):41-9. Disponible en: <https://bit.ly/3Bu1cTt>
22. Bazualdo E. Estrés y nivel de satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca-2018 [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://bit.ly/3BhvRDb>
23. Barrera T. Estrés y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba-2017 [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Ancash: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://bit.ly/3zdrcAj>
24. De la Cruz Ramírez Y. Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016. [Tesis para optar al grado de maestra en Gerencia de servicios de salud]. Lima: Repositorio de la Universidad San Martín de Porres; 2016. Disponible en: <https://bit.ly/2Upvtlm>
25. Solís Chuquiyaury Z, Zamudio Eslava L, Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H. Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. Horiz. Med [Internet]. 2016; 16 (4): 32-38. Disponible en: <https://bit.ly/3xWgRIQ>
26. Rodríguez R, De Rivas S. Los procesos del estrés laboral y el desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de investigación. Rev Med Segur Trab [Internet]. 2011; 57(1): 72-88. Disponible en: <https://bit.ly/3yEFrhN>
27. Maslach C, Jackson S, Leiter M. Maslach Burnout Inventory Manual. 3ra. ed. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press; 1996. 122 p.



28. Curiñaupa Guzmán L. Nivel de estrés laboral en enfermeras en el servicio de emergencia Hospital Regional de Ayacucho 2013. [Trabajo de investigación para optar por el grado de especialista en Enfermería en Emergencias y desastres]. Lima: Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13256>
29. Chumpitaz Ipanaqué J. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia de servicios de salud]. Lima: Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14272>
30. Ayala E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011. [Trabajo de investigación para optar al grado de especialista en Enfermería intensivista] Lima: Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/12861>
31. Barrios B. Nivel de estrés laboral de las enfermeras en el área de emergencias adultos del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – EsSalud y del Hospital Nacional Hipólito Unanue – Minsa 2010. [Trabajo de investigación para optar al grado de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012. Disponible en: <https://bit.ly/3iE3pnR>
32. Chiavenato I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. ed. Madrid: Mcgraw- Hill; 2015. 464 p.
33. Zelaya J. Clasificación de puestos. 1ra ed. Costa Rica: Editorial de la Universidad Estatal a distancia; 2006. 276 p. ISBN: 978-9968-31-429-9.

34. Cuevas J. Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño [Internet]. Portal: Psicología y Empresa; 2011. [Consultado 30 Jun 2021]. Disponible en: <http://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivosde-la-evaluacion-de-desempeño.html>.
35. Vargas Cordero Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación [Internet]. 2009; 33 (1):155-165. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
36. Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
37. Manso J. Confiabilidad y validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Human Services Survey en una muestra de asistentes sociales chilenos. Revista PsicologíaCientífica.com [Internet]. 2006; 8(9). Disponible en: <https://bit.ly/3yGAPYw>
38. Guía metodológica para el Evaluador en la Gestión del rendimiento [Internet]. Perú: SERVIR; 2020. [Consultado 7 Abril 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/37Bg4BK>
39. Declaración de Helsinki. Gobierno de México. [Internet]. 2015. [Consultado 24 Enero 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3itg2Rm>
40. Ley de protección de datos personales. Publicado en el diario oficial El Peruano, Ley n° 29733, (3 de Julio de 2011).
41. Martínez Ortega R, Tuya Pendás L, Martínez Ortega M, Pérez Abreu A, Cánovas A. El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009; 8(2). Disponible en: <https://bit.ly/3CJ0m5U>

42. Merino C. y Calderón G. Validez de estudios peruanos sobre Estrés y Burnout. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2018; 35(2): 351-3. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n2/a31v35n2.pdf>
43. Ansoleaga, E. Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. Rev Med Chile [Internet]. 2015; 143 (1): 47-55. Disponible en: <https://bit.ly/3zgRphk>
44. Mingote J, Del Pino P, Sánchez R, Gálvez M, Gutiérrez M. El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. Rev Med Segur Trab [Internet]. 2011; 57(1): 188-205. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion10.pdf>
45. Otero López, J. Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. 1ra. ed. Santiago: Ediciones Díaz de Santos. S.A. 2015. 612 p.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO**

DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2021

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b> 1.- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b> 1.- Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b> <b><u>Hi:</u></b> Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021. <b><u>H<sub>0</sub>:</u></b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b> <b><u>H1:</u></b> Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los</p>	<p><b><u>Variable 1</u></b> Estrés laboral <b><u>Dimensiones</u></b> 1.-Agotamiento emocional. 2.-Despersonalización. 3.-Realización personal.</p> <p><b><u>Variable 2</u></b> Rendimiento <b><u>Dimensiones</u></b> 1.- Alcance de metas. 2.- Dominio de la tarea. 3.-Relaciones interpersonales. 4.- Proactividad. 5.- Trabajo en equipo</p>	<p><b><u>Enfoque</u></b> Cuantitativo <b><u>Tipo de Investigación</u></b> Aplicada Correlacional <b><u>Método y diseño de la investigación</u></b> Diseño no experimental. Corte Transversal. <b><u>Población</u></b> Trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. <b><u>Muestra</u></b> La muestra está conformada por los 80</p>

<p>establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?</p> <p>2.- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?</p> <p>3.- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima -Perú, 2021?</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión</p>	<p>de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p>2.- Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p>3.-Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel.</p>	<p>trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión alcance de metas en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de la tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión dominio de tarea en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral y el</p>		<p>trabajadores de las áreas de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se trata de un grupo heterogéneo de personas con diferente tipo de tarea, grado de instrucción y condición socioeconómica. Los trabajadores que participaron del estudio en la actualidad se desenvuelven en las áreas mencionadas.</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico. Por conveniencia.</p>
--	--	---	--	--

<p>proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?</p> <p>5.- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021?</p>	<p>Lima-Perú, 2021.</p> <p>4.-Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p>5.- Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p>	<p>rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión relaciones interpersonales en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión proactividad en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p>		
--	---	--	--	--

		<p><b><u>H5:</u></b> Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p> <p><b><u>H0:</u></b> No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento en su dimensión trabajo en equipo en los trabajadores de un establecimiento de tercer nivel. Lima-Perú, 2021.</p>		
--	--	--	--	--



## **ANEXO 2-A: INSTRUMENTO**

### **Cuestionario “Maslach Burnout Inventory MBI HSS (MP)”**

#### **INTRODUCCIÓN:**

Estimado (a) participante:

Mi nombre es Helen Dianne Chávez Caro, egresada de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Norbert Wiener. En la actualidad estoy realizando una investigación que tiene por objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en los trabajadores de salud en un hospital de tercer nivel de atención”.

Por lo que le solicito su participación respondiendo a cada una de las preguntas formuladas. Cabe mencionar que este cuestionario es ANÓNIMO. Por lo tanto no se divulgará sus datos personales. Desde ya se agradece por su gentil participación.

#### **INSTRUCCIONES:**

Lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa (X) la respuesta que se adecue a su realidad. Posteriormente, sírvase a completar el cuestionario, el mismo que le tomará aproximadamente 15 minutos.

#### **DATOS GENERALES**

1. ¿Qué función realiza?:

a) Asistencial  b) No asistencial

2. Edad:

a) 22-37 años  b) 38-53 años  c) 54-69 años

3. Sexo:

a) Masculino  b) Femenino

4. Estado civil:

a) Soltero  b) Casado

c) Divorciado  d) Viudo

5. ¿Cuántos años ha estado trabajando en el establecimiento de salud?

a) Menos de 5 años  b) De 6 a 10 años  c) Más de 11 años

6. Condición laboral:

a) Contratado  b) Nombrado

## CUESTIONARIO

Nº	ENUNCIADOS	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
ESCALA		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente a través de mi trabajo, en la vida de otras personas.							
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.							
16	Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con mi profesión.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales de forma adecuada.							
22	Siento que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## ANEXO 2-B: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL

#### INTRODUCCIÓN:

Mi nombre es Helen Dianne Chávez Caro, egresada de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Norbert Wiener. En la actualidad estoy realizando un estudio que tiene por objetivo “determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en los trabajadores de salud de un hospital de tercer nivel”. El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, para ello se describen varios aspectos sobre las principales dimensiones del rendimiento laboral y se solicita su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa (X) la respuesta que se adecue a su realidad. Completar el cuestionario, le tomará aproximadamente 15 minutos.

#### CUESTIONARIO

N°	ÁREA	NUNCA	A VECES	FRECUENTE	MUY FRECUENTE	SIEMPRE
	<b>ALCANCE DE METAS</b>					
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.					
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.					
3	Logra las metas propuestas por la organización.					
	<b>DOMINIO DE LA TAREA</b>					
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.					
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.					

6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.					
7	Actúa con profesionalismo.					
8	No suele cometer errores.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.					
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.					
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.					
12	Es conciliador ante los conflictos.					
<b>PROACTIVIDAD</b>						
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.					
14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.					
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.					
16	Se anticipa al peligro.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.					
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.					
19	Se identifica con los miembros de su organización.					
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.					
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.					
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

## ANEXO 3-A

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2020**

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR RENDIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>								
<b>DIMENSION 1: Alcance de metas</b>								
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	x		x		x		
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.	x		x		x		
3	Logra las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Dominio de la tarea</b>								
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	x		x		x		
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.	x		x		x		
6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.	x		x		x		
7	Actúa con profesionalismo.	x		x		x		
8	No suele cometer errores.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Relaciones interpersonales</b>								
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.	x		x		x		
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.	x		x		x		
12	Es conciliador ante los conflictos.	x		x		x		

	<b>DIMENSIÓN 4: Proactividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	x		x		x		
14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.	x		x		x		
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.	x		x		x		
16	Se anticipa al peligro.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo</b>								
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	x		x		x		
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.	x		x		x		
19	Se identifica con los miembros de su organización.	x		x		x		
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.	x		x		x		
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magister FELIX ALBERTO CAYCHO VALENCIA

DNI: 15992567

Especialidad del validador: Especialista en Investigación Científica y Salud Pública

09 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Firma del Experto Informante

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
	<b>DIMENSION 1: Alcance de metas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	x		x		x		
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.	x		x		x		
3	Logra las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Dominio de la tarea</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	x		x		x		
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.	x		x		x		
6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.	x		x		x		
7	Actúa con profesionalismo.	x		x		x		
8	No suele cometer errores.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.	x		x		x		
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.	x		x		x		
12	Es conciliador ante los conflictos.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Proactividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	x		x		x		
14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.	x		x		x		
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.	x		x		x		
16	Se anticipa al peligro.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	x		x		x		
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.	x		x		x		
19	Se identifica con los miembros de su organización.	x		x		x		
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.	x		x		x		
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cumple

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]      Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Saby Mauricio Alza

**DNI:** 10138949

**Especialidad del validador:** Doctora en Salud Pública

Lima, 11 de setiembre del 2020.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2020**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR RENDIMIENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
	<b>DIMENSION 1: Alcance de metas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	x		x		x		
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.	x		x		x		
3	Logra las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Dominio de la tarea</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	x		x		x		
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.	x		x		x		
6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.	x		x		x		
7	Actúa con profesionalismo.	x		x		x		
8	No suele cometer errores.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.	x		x		x		
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.	x		x		x		
12	Es conciliador ante los conflictos.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Proactividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	x		x		x		

14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.	x		x		x		
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.	x		x		x		
16	Se anticipa al peligro.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	x		x		x		
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.	x		x		x		
19	Se identifica con los miembros de su organización.	x		x		x		
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.	x		x		x		
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. : Jovana Martina Olórtégui Inca.....

DNI: 45157339

Especialidad del validador: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

25 de Setiembre del 2020

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....  
Firma del Experto Informante.



**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2020**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR RENDIMIENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>								
<b>DIMENSION 1: Alcance de metas</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	x		x		x		
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.	x		x		x		
3	Logra las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Dominio de la tarea</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	x		x		x		
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.	x		x		x		
6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.	x		x		x		
7	Actúa con profesionalismo.	x		x		x		
8	No suele cometer errores.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Relaciones interpersonales</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.	x		x		x		
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.	x		x		x		
12	Es conciliador ante los conflictos.	x		x		x		

<b>DIMENSIÓN 4: Proactividad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	x		x		x		
14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.	x		x		x		
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.	x		x		x		
16	Se anticipa al peligro.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	x		x		x		
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.	x		x		x		
19	Se identifica con los miembros de su organización.	x		x		x		
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.	x		x		x		
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg.: ANABEL ROXANA AGUAYO CABANA

DNI: 09608099

Especialidad del validador: MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD, ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA NEUROQUIRURGICA

22 de setiembre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Dr. Anabel Roxana Aguayo Cabana  
 ENFERMERA ESPECIALISTA  
 CEP 7508    06E 1042    -    N.º 177

Firma del Experto Informante.

**ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2020**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 2: Rendimiento</b>							
	<b>DIMENSION 1: Alcance de metas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cumple con sus funciones y tareas a tiempo.	x		x		x		
2	Maneja sin problemas la cantidad de trabajo que se le asigna.	x		x		x		
3	Logra las metas propuestas por la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Dominio de la tarea</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Utiliza solo los materiales necesarios para cumplir su tarea.	x		x		x		
5	No requiere ser supervisado para cumplir con sus funciones.	x		x		x		
6	Mantiene un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios.	x		x		x		
7	Actúa con profesionalismo.	x		x		x		
8	No suele cometer errores.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Es amable y respetuoso con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
10	Se comporta de modo cordial con los pacientes y el personal en general.	x		x		x		
11	Responde las preguntas de los pacientes y se dirige a ellos con respeto.	x		x		x		
12	Es conciliador ante los conflictos.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Proactividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios.	x		x		x		

14	Muestra iniciativa y aporta sus ideas en mejora de la organización.	x		x		x		
15	Tiene habilidad para resolver conflictos.	x		x		x		
16	Se anticipa al peligro.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Organiza y planifica sus actividades junto a su equipo.	x		x		x		
18	Promueve la integración de los miembros del equipo.	x		x		x		
19	Se identifica con los miembros de su organización.	x		x		x		
20	Respeto las individualidades de cada miembro del equipo.	x		x		x		
21	Mantiene una comunicación constante y fluida con los miembros de su equipo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Cumple**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. .: **Mónica Elisa Meneses La Riva**.....

**DNI:09429302**

**Especialidad del validador Doctorado en Gobernabilidad y Salud Publica**:.....

**19 de Setiembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

/ —  


Firma del Experto Informante.

**ANEXO 3-B**

**VALIDEZ: V DE AIKEN**

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL																							
EXPERTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	TOTAL CORRECTOS	%
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	100
																					500		

<b>VALIDEZ</b>	500	100.00%
	5	

## ANEXO 4-A

### CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT MBI-HSS (MP), SEGÚN PRUEBA PILOTO: ALPHA DE CRONBACH

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	4	2	3	3	5	6	1	6	4	4	5	6	5	5	6	4	6	3	6	3	3	3	93
Sujeto 2	4	5	2	3	5	6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	6	3	3	3	90
Sujeto 3	4	5	4	4	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	4	4	4	6	4	4	5	108
Sujeto 4	4	3	4	4	5	6	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	107
Sujeto 5	4	5	3	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	108
Sujeto 6	4	5	4	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	109
Sujeto 7	4	5	4	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	109
Sujeto 8	4	5	4	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	109
Sujeto 9	4	5	4	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	109
Sujeto 10	4	5	4	4	5	6	4	6	5	6	6	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	109
VARIANZAS	0	1.167	0.489	0.18	0	0	1.07	0.1	0.178	0.4889	0.1778	0.1	0.1	0.2222	0.1	0.4889	0.6222	0.7222	0	0.7222	0.178	0.7111	52.32222222

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

ALFA DE CRONBACH	0.87
K	22
K-1	21
SUMATORIA VI	7.8
SUMATORIA VT	47.1

## ANEXO 4-B

### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL, SEGÚN PRUEBA PILOTO: ALPHA DE CRONBACH

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	4	5	3	3	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	84
Sujeto 2	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	82
Sujeto 3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	95
Sujeto 4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	99
Sujeto 5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98
Sujeto 6	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98	
Sujeto 7	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98
Sujeto 8	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98	
Sujeto 9	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98	
Sujeto 10	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	97	
VARIANZAS	0	0	0.4556	0.1778	0	0	1.0667	0	0.1778	0.1	0.1	0	0.1	0.1778	0	0.4889	0.3222	0.7222	0.7222	0.1778	0.7111	39.34444444

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

ALFA DE CRONBACH	0.89
K	21
K-1	20
SUMATORIA VI	5.5
SUMATORIA VT	35.4

## ANEXO 5

### APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA



#### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 06 de mayo de 2021

Investigador(a):  
**CHÁVEZ CARO, HELEN DIANNE**  
Exp. N° 563-2021

---

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA - PERÚ, 2021”**, el cual tiene como investigador principal a **CHÁVEZ CARO, HELEN DIANNE**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



---

Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW

## ANEXO 6-A

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PRUEBA PILOTO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en la prueba piloto del estudio de investigación en salud pública: **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2021**. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2021”

**Nombre del investigador principal:** Helen Dianne Chávez Caro

**Propósito del estudio:** Determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima-Perú, 2021.

**Participantes:** Médicos y enfermeras de los servicios de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Medicina Interna del establecimiento.

**Participación:** Virtual, vía formulario elaborado en Google Forms.

**Participación voluntaria:** Sí

**Beneficios por participar:** Ninguno

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno

**Costo por participar:** Ninguno

**Remuneración por participar:** Ninguno

**Confidencialidad:** Se asegura la confidencialidad de los datos recopilados.

**Renuncia:** Puede renunciar a participar en cualquier momento.

**Consultas posteriores:** Al correo: [ilumicons@yahoo.com](mailto:ilumicons@yahoo.com) y teléfono: 950413498

**Contacto con el comité de ética:** [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Correo electrónico personal o institucional: \_\_\_\_\_



## ANEXO 6-B

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud pública: ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2021. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE UN ESTABLECIMIENTO DE TERCER NIVEL. LIMA-PERÚ, 2021”

**Nombre del investigador principal:** Helen Dianne Chávez Caro

**Propósito del estudio:** determinar cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores de salud del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima-Perú, 2021.

**Participantes:** Médicos y enfermeras de los servicios de Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Medicina Interna del establecimiento.

**Participación:** Virtual, vía formulario elaborado en Google Forms.

**Participación voluntaria:** Sí

**Beneficios por participar:** Ninguno

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno

**Costo por participar:** Ninguno

**Remuneración por participar:** Ninguno

**Confidencialidad:** Se asegura la confidencialidad de los datos recopilados.

**Renuncia:** Puede renunciar a participar en cualquier momento.

**Consultas posteriores:** Al correo: [ilumicons@yahoo.com](mailto:ilumicons@yahoo.com) y teléfono: 950413498

**Contacto con el comité de ética:** [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: \_\_\_\_\_

Correo electrónico personal o institucional: \_\_\_\_\_

**ANEXO 7**  
**INFORME DEL ASESOR: TURNITIN**

final

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**5%**

INDICE DE SIMILITUD

**5%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**5%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

**Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

**2%**

**2**

**repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**3**

**assets.website-files.com**

Fuente de Internet

**1%**

**4**

**repositorio.unasam.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo