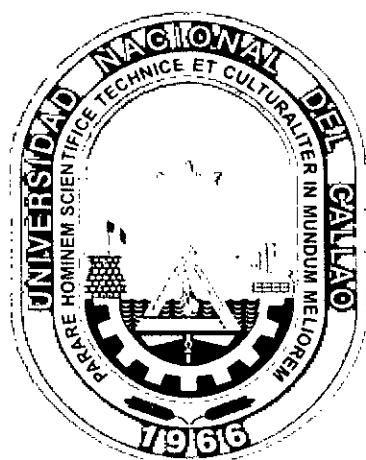


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**NIVEL DE ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE  
SALUD DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL  
REGIONAL. "MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA"  
HUAMANGA. AYACUCHO - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**

**AUTORES:**

**ODALIS HUAMÁN RIVAS**  
**PIWA BEYRUT PRADO HUALLANCA**  
**INGRID ZARELLA ZAGA BAUTISTA**

**Callao, 2017**

**PERÚ**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ Y ROJAS PRESIDENTE
- MG. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ SECRETARIA
- MG. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA VOCAL

**ASESORA:** DRA. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 200-2017

Fecha de Aprobación de tesis: 05/11/2017

Resolución de Decanato N° 2845-2017-D/FCS de fecha 27 de Octubre del 2017, donde se designa jurado examinador de tesis para la obtención del título de segunda especialidad profesional.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida por todo lo que nos ofrece y lo que podemos tomar de ella.

**Odalis**

A mis padres por ser ejemplo a seguir, infinitas gracias por su amor, comprensión y confianza, esto es de ustedes y para ustedes.

**Piwa**

A mis padres y hermanos, por estar pendientes de mí y darme su amor, comprensión y virtud.

**Zarella**

## **AGRADECIMIENTO**

- Al Dr. Manuel Alberto Mori Paredes-Pas-Rector de la Universidad Nacional del Callao; por ser el gestor de los convenios y permitir la firma, a nivel de la Universidad y el Colegio de Enfermeras-Filial Ayacucho, permitiéndonos realizar nuestra segunda especialización.
- A la Decana de la Facultad de ciencias de la Salud Dra. Arcelia Rojas Salazar, por promover e incentivar el desarrollo de la segunda especialización de enfermería en centro quirúrgico (Sede Ayacucho).
- Al señor Director del Hospital de Ayacucho, Médico Médico Jhon Chachi Gonzales Navarro, por autorizar la aplicación del instrumento de nuestra tesis.
- A la Doctora Lindomira Castro Llaja, Docente - Asesora de Tesis I y II, por su paciencia, dedicación y haber contribuido profesionalmente en el avance de la presente investigación.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>4</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Determinación del problema	5
1.2. Formulación del problema	7
1.3. Objetivos de la investigación	8
1.4. Justificación	8
<b>II. FUNDAMENTO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del estudio	10
2.2. Marco teórico y conceptual	15
2.2.1. Estrés	15
2.2.2. Estrés laboral	16
2.2.3. Desempeño laboral	20
2.3. Definición de términos básicos	26
<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	
3.1 Definición de las variables	27
3.2 Operacionalización de variables	28
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	29
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	
4.1 Tipo de investigación	30
4.2 Diseño de la investigación	30
4.3 Población y muestra	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5 Procedimiento de recolección de datos	34
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	34

<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>43</b>
	6.1 Contrastación de hipótesis	43
	6.2 Contrastación de resultados	45
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>49</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>50</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>53</b>
	✓ Matriz de consistencia	
	✓ Instrumento	

## RESUMEN

**Nivel de estrés y desempeño laboral en el personal de salud del servicio de centro quirúrgico del hospital regional. Ayacucho - 2017.**

**Objetivo.** Determinar la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017. **Metodología.** La investigación cuantitativa tuvo nivel correlacional y diseño trasnversal, sobre una muestra al azar simple de 52 trabajadores de salud asistenciales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho de una población de 60 (100%). La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y de desempeño laboral. **Resultados.** El 44,2% del personal de salud asistencial presentaron un nivel de estrés moderado, 30,8% leve y 25% intenso. Por otro lado, el 48,1% reportan un desempeño laboral regular, 34,6% bueno y 17,3% malo. **Conclusión.** El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = -0,537$ ;  $p = 0,000$ ).

**Palabras clave.** Estrés laboral, desempeño laboral.

## ABSTRACT

**Level of stress and work performance in the health personnel of the central surgical office of the regional hospital. Ayacucho - 2017.**

**Objective.** To determine the relationship of the level of stress and the labor performance in health care personnel of the surgical center service of the Regional Hospital of Ayacucho, 2017. **Methodology.** The quantitative research had a correlational level and a cross-sectional design, on a simple random sample of 52 health care workers from the Surgical Center of the Regional Hospital of Ayacucho from a population of 60 (100%). The technique of data collection was the survey; In both the instruments, the scale of work stress and work performance. **Results.** 44.2% of health care staff had a moderate level of stress, 30.8% mild and 25% intense. On the other hand, 48.1% reported regular work performance, 34.6% good and 17.3% bad. **Conclusion.** The level of stress was negatively related to the work performance in health care personnel of the surgical center service of the Regional Hospital of Ayacucho ( $r_s = -0,537$ ;  $p = 0,000$ ).

**Key words.** Job stress, job performance.



## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Determinación del problema

El estrés laboral es considerado como una enfermedad del mundo moderno y tiene correlato con las excesivas demandas de trabajo y la escasa organización del tiempo por parte de los trabajadores. Las consecuencias del estrés laboral negativo son heterogéneas y trascienden la esfera del trabajo, porque afecta el desenvolvimiento personal, familiar y social. (1)

Existen grupos ocupacionales con mayor vulnerabilidad al estrés y sus consecuencias, destacando el personal de salud, docentes y trabajadores con trato directo con personas. En el caso específico de los profesionales de enfermería del área asistencial, la mayor vulnerabilidad al estrés está influenciada por las jornadas en que se hallan en contacto directo con el paciente y sus familias.

El profesional de enfermería en su ambiente laboral diario se encuentra afectada por agentes estresantes derivados del trabajo, lo que le ocasiona un desequilibrio biopsicoemocional, el cual podría estar afectando en la calidad de atención que brinda al usuario. (2)

En las últimas décadas, el mayor interés por estudiar el estrés laboral tiene correlato con sus efectos en la salud personal, familiar y laboral del trabajador. Muchos de los estudios realizados describen cifras de estrés laboral diferenciadas en asociación con variables laborales (satisfacción, compromiso, calidad de atención, etc.).

En el ámbito internacional, en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani de Venezuela el 62% del personal de salud

presenta bajo nivel de estrés laboral seguido del nivel medio (34%) y alto (4%). (3)

En el primer nivel de atención del sistema básico de salud integral del departamento de La Libertad en El Salvador el 47,14% del personal de salud presenta agotamiento emocional. (4)

En un centro de salud del distrito federal de México, el 22,5% del personal de salud asistencial presentaron un alto nivel de *Burnout* y muy alto para cinismo; 20,6% en las mismas categorías para ineficiencia personal y 24,4% para agotamiento. (5)

En el escenario nacional, en los hospitales del MINSA y ESSALUD de Chiclayo de La Libertad se hallaron niveles altos de cansancio emocional y bajos niveles de realización personal en el 20% de profesionales de enfermería de ESSALUD y en 9% del MINSA. (Mera y More, 2014).

En la población de trabajadores de la Red de Servicios de Salud Huamanga, el estrés laboral moderado predominó en 46,1% seguido del leve (32,2%) e intenso (21,7%). Por otro lado, el 27,4% presentaron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. (6)

En el Centro de Salud Pampa Cangallo, el 60% del personal de salud asistencial presentaron un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso. Por otro lado, el 48,6% brindaba una mala calidad de atención, 34,3% regular y 17,1% buena. (7)

En el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, se ha observado entre las enfermeras asistenciales manifestaciones de agotamiento y cansancio emocional; desánimo, un desenvolvimiento rutinario y escasa comunicación con los familiares de los pacientes, aspectos que dificultaban el

cumplimiento de las funciones asignadas respecto al estándar establecido para la atención al usuario.

Por otro lado, los pacientes atendidos en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho expresan insatisfacción con la calidad de los cuidados de enfermería al señalar frases como: “la atención es de mala calidad”, “la enfermera realiza las intervenciones de manera apresurada”, “las enfermeras están de mal humor”, entre otras.

## **1.2. Formulación de problemas**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el nivel de estrés con el desempeño laboral en el personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?
- b) ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?
- c) ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.
- b) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.
- c) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.

### **1.4. Justificación**

El estrés laboral se ha considerado una consecuencia de trabajar en exceso, más allá de las posibilidades reales. Esta situación se acompaña de sentimientos de cansancio, agotamiento y malestar que limita el desenvolvimiento personal, familiar, laboral y social del trabajador.

Los efectos del estrés trascienden la esfera laboral, al alterar los procesos cognitivos y emocionales de los trabajadores. Por esta razón, la promoción de la salud mental y laboral resulta imprescindible para fortalecer el nivel de desempeño de los empleados que permita alcanzar los objetivos previstos (1).

A nivel práctico, busca mejorar las condiciones laborales para promover el bienestar psicológico del personal de salud, necesario para garantizar una atención con calidad y calidez.

Los beneficiarios con los hallazgos de la investigación son los trabajadores de salud del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho y los usuarios externos que demandan servicios calidad y calidez.

Los resultados obtenidos forman parte de los trabajos previos y permitirán la derivación de nuevas hipótesis de trabajo como el contraste de las mismas. Asimismo, permite conocer el estado actual del estrés laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Antecedentes de estudio internacionales

**MIRANDA LÓPEZ, Belkys (3)** realizó la investigación "*Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani", Venezuela (2012)*, con el objetivo de establecer el nivel de estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis. El estudio es descriptivo y transversal sobre una muestra por conveniencia de 72 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que el bajo nivel de estrés laboral se presentó en el 62% seguido del nivel medio (34%) y alto (4%). En conclusión, dos de cada cinco trabajadores experimenta estrés entre medio y alto.

**GARZA HERNÁNDEZ, Rosalinda (8)** desarrolló la investigación "*Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización*", México (2012), con el objetivo de identificar el índice de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales en personal de enfermería de los servicios de hospitalización de segundo nivel de atención en salud. Es un estudio de tipo descriptivo y transversal sobre una muestra aleatoria simple de 148 enfermeras. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y el instrumento, la Nursing Stress Scale. Los resultados describen que el mayor porcentaje de la muestra correspondió al género femenino, con una media de edad de 42 años, la mayor proporción era casada, y el mayor

porcentaje tiene una antigüedad laboral de más de 11 años. El nivel de estrés laboral determinado por la frecuencia de estresores laborales reportó un estrés moderado. Los factores que generan más estrés son los relacionados con la muerte y el sufrimiento, la carga de trabajo, la preparación insuficiente, la incertidumbre en relación a los tratamientos que se les brinda a los pacientes y la falta de apoyo de los superiores de enfermería. Los agentes estresores que condicionaron estrés fueron.

**ASCENCIO VENTURA, Selvyn (4)** desarrolló la investigación "*Situación del estrés en el personal que labora en el primer nivel de atención del sistema básico de salud integral del departamento de La Libertad en el periodo junio-agosto 2012*", El Salvador, con el objetivo de describir las características del estrés en personal que labora en el primer nivel de atención del sistema básico de salud integral. El estudio fue descriptivo y transversal sobre una muestra por conveniencia de 140 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados describen que el agotamiento emocional se identificó en el 47,14% de trabajadores. En conclusión, entre antigüedad en el ejercicio de la profesión y el estrés psicológico se halló una tendencia directamente proporcional.

**CAPERO, Lourdes (9)** realizó la investigación "*Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*", Mendoza-Argentina (2013), con el objetivo de determinar si los enfermeros en estudio manifiestan estrés laboral e identificar los posibles factores incidentes. Se trata de un estudio descriptivo y transversal sobre una población de 27 enfermeros. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que la sobrecarga laboral produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente y cumplir con

“todas” las actividades laborales que se le presentan a diario. La sobrecarga de trabajo es otro factor estresor importante para los enfermeros de terapia intensiva, ya que el trabajo realizado arroja que solo el 11% de los encuestados manifiestan no tener este factor estresor. En conclusión, el personal de enfermería de la unidad de terapia intensiva pediátrica está sometido a numerosos factores de riesgo en su ambiente de trabajo.

**OLVERA ISLAS, Raúl (5)** realizó la investigación “*Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud*”, México (2015), con el objetivo de determinar la prevalencia de *Burnout* en los trabajadores de un centro de salud. El estudio fue descriptivo y transversal sobre una población de 53 trabajadores del centro de salud T-III “Dr. Gerardo Varela Mariscal”, jurisdicción sanitaria Tlalpan, Secretaría de Salud, Distrito Federal de México. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumentos, el inventario *Maslach*. Los resultados describen que el 22,5% presenta un alto nivel de *Burnout* y muy alto para cinismo; 20.6% en las mismas categorías para ineficiencia personal y 24,4% para agotamiento. En conclusión, se halló correlación significativa entre ineficacia laboral y la variable relación de pareja ( $p = 0.036$ ) así como entre sensación de exigencia y agotamiento laboral” ( $p = 0.012$ ).

### **2.1.2. Antecedentes de estudio nacionales**

**DÍAZ REÁTEGUI, Ivonne y GAVIRIA TORRES, Karín (10)** desarrollaron la investigación “*Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*”, San Martín (2013), con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del



Hospital II-2 de Tarapoto. Se trata de un estudio descriptivo-correlacional de corte transversal. La población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que el 28,3% se halla expuesto a situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional; siendo el 10% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18,3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor. Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería.

**MERA OLIVARES, Diego y MORE DURÁN, Érika (6)**, en la investigación "*Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo-2013*", La Libertad, con el objetivo de determinar si existen diferencias en las dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD, mediante el método descriptivo-comparativo y el diseño transversal, sobre una muestra intencional de 141 profesionales, utilizándose el Inventario Burnout de Maslach, cuyos ítems son válidos al nivel de confianza del 99%, se obtuvo como resultado que respecto a los niveles de las dimensiones del síndrome, el nivel alto de cansancio emocional es mayor en ESSALUD (20%) que en MINSA (9%), despersonalización en nivel alto, es mayor en ESSALUD (20%) que en MINSA (9%), y el nivel bajo de realización personal, es mayor en ESSALUD (9%) que en MINSA (5%). En conclusión, entre ambos hospitales, existen diferencias en dos de las dimensiones del síndrome de burnout, siendo estas, cansancio emocional y despersonalización.

**MEDINA SAN MARTÍN, Epifania (11)** realizó la investigación "*Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: emergencia, trauma shock y UCI del Hospital Víctor Ramos Guardia*"- Huaraz, en el tercer trimestre del año 2015", con el objetivo de detectar la presencia del estrés laboral en los enfermeros. Se trata de un estudio descriptivo y transversal sobre una población de 40 enfermeras. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que las enfermeras debido a las características de su trabajo enfrentan situaciones que le pueden generar inestabilidad emocional, lo cual puede afectar su desempeño laboral que afecta al mismo equipo de salud y también al usuario. En conclusión, durante la Labor de los profesionales se ha evidenciado conductas en el profesional de Enfermería en el área asistencial, tales como agresividad e irritabilidad, fatiga, apatía y mal humor.

**MOLERO CÁCERES, Gary (1)** desarrolló la investigación "*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*"; con el objetivo de correlacionar el estrés con el desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. El estudio fue correlacional y transversal sobre una población de 106 trabajadores de la sede administrativa. Las técnicas de acopio de información fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la lista de chequeo. Los resultados describen que el estrés laboral moderado predominó en 46,1% seguido del leve (32,2%) e intenso (21,7%). El 27,4% presenta un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. En conclusión, entre estrés laboral y desempeño laboral se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ( $r_s = -0,562$ ;  $p = 0,000$ ).

**SULCA HUANANCUSI, Yeny (7)** realizó la investigación "*Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016*"; con el objetivo de establecer la relación del estrés de los trabajadores con la calidad de atención en el Centro de Salud Pampa Cangallo. El diseño fue correlacional de corte transversal sobre una población de 35 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos, la escala de estrés laboral y escala de calidad de atención. Los resultados enfatizan que el 60% presenta un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso. Por otro lado, el 48,6% brinda una mala calidad de atención, 34,3% regular y 17,1% buena. En conclusión, el estrés de los trabajadores se relaciona inversamente con la calidad de atención ( $r_s = -0,671$ ;  $p = 0,000$ ).

## **2.2. Bases científicas**

### **2.2.1. Estrés**

El estrés es un estado de tensión psíquica que cursa con un conjunto de cambios fisiológicos.

Según Lazarus y Folkman (12), el estrés se define como una respuesta cognitiva, emocional, fisiológica y conductual potencialmente nociva. Por tanto, su intensidad depende de los mecanismos de defensa y de la forma como las personas evalúan las demandas de las condiciones exteriores de trabajo.

Selye (13) identifica tres fases del estrés: la primera corresponde a la fase de alarma porque el organismo identifica el estresor, activando los recursos personales. La segunda es denominada fase de resistencia, porque la persona con estrés se esfuerza por sobreponerse ante esta crisis situacional incrementando su nivel de energía, lo que resulta beneficiosa para la acción al constituir una

fuerza de motivación intrínseca. Aquí se habla de eutrés o estrés positivo. Cuando los recursos o mecanismos de defensa no son suficientes para hacer frente al estresor, se pasa a una tercera fase caracterizada como "agotamiento" donde desciende el nivel de energía y el estrés rebasa todo esfuerzo de la persona por sobreponerse. En esta fase se hacen evidentes diferentes síntomas psicósomáticos que afectan el desenvolvimiento personal, familiar, social y laboral, lo que se conoce como distrés o estrés negativo.

### **2.2.2. Estrés laboral**

El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (14).

#### **Estresores laborales**

Son estímulos que provocan la respuesta al estrés y éstos son ambientales en el sentido de que son parte del entorno en que se desenvuelve el trabajador.

- (a) **Estresores del ambiente físico.** Iluminación deficitaria o excesiva, déficit de ventilación, ruido, temperatura, contaminación.
- (b) **Estresores relativos al contenido de la tarea.** Carga mental, sobrecarga de funciones, control sobre la tarea, déficit de autonomía.
- (c) **Estresores relativos a la organización.** Conflicto y ambigüedad en la tarea, jornada laboral, relaciones interpersonales, apoyo directivo, promoción y desarrollo profesional (15).

## **Dimensiones**

Sánchez (16), identifica cinco dimensiones insertas en la definición de estrés laboral:

- (a) **Falta de apoyo organizacional.** Mide la percepción del nivel de cohesión grupal entre directivos y empleados así como entre colegas de trabajo. Está referida también a la valoración del trabajo en equipo y la cooperativa entre unidades o áreas de trabajo.
- (b) **Sobrecarga laboral.** Mide el exceso de tareas o funciones que realizan los empleados así como las demandas de la organización para el cumplimiento de sus objetivos.
- (c) **Dificultades interpersonales.** Evalúa la capacidad de los directivos y empleados en la resolución de conflictos y la capacidad de negociación.
- (d) **Fuentes extrínsecas de insatisfacción.** Valora los estímulos externos que otorga la institución para el buen desempeño como bonificaciones, sueldos, oportunidad de desarrollo profesional, estabilidad laboral, rotación etc.
- (e) **Falta de justicia organizacional.** Evalúa la equidad en la distribución de funciones y tareas que los empleados realizan así como su nivel de implicación con la institución.

## **Teorías del estrés laboral**

Las teorías que explican el estrés laboral según Rodríguez (18) son las siguientes:

- a) **Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman.** Según esta propuesta el estrés laboral se localiza en la faceta

medioambiental, siendo la respuesta de estrés parte de la faceta de consecuencias personales. La presencia de estresores y de respuesta de estrés serían las dos condiciones necesarias y suficientes para hablar de una situación de estrés ocupacional. La presencia de otras facetas, indicarían el posible efecto de otras variables en el proceso. La faceta personal se compone de características relativamente estables de la persona (por ejemplo, la personalidad, sus rasgos o características socio-demográficas).

- b) **Modelo cibernético del estrés laboral de Edwards.** El estrés en las organizaciones podría ser conceptualizado no en términos de las distintas características de la persona o del ambiente sino en términos de la relación entre ambos dos. En este sentido, el estrés organizacional se define como los niveles de discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra la persona y el estado deseado, en la medida en que el sujeto considera importante esta discrepancia.
- c) **Modelo de Demandas y Recursos de Demerouti.** Cuando las personas se encuentran en una situación donde las demandas laborales son altas y los recursos limitados, esto producirá una situación de desgaste energético y de desmotivación que favorecería el desarrollo de desgaste profesional, sea cual sea el tipo de profesión. Las demandas laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental mantenido y que por tanto conlleva un coste psicológico y fisiológico.
- d) **Modelo de interacción entre Individuo y Organización de Leiter y Maslach.** El volumen de trabajo asequible ofrece la oportunidad de disfrutar con la tarea, para conseguir los objetivos laborales, y su desarrollo profesional. Sin embargo, el

exceso de trabajo no se conceptualizaría simplemente como un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un nuevo reto, sino ir más allá de los límites humanos. El control se considera en este modelo como el segundo factor más importante y se define como la oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas, y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades.

### **Tipos de estrés laboral**

La literatura bibliográfica identifica dos tipos de estrés. El positivo o eutrés es la cantidad necesaria de estrés para producir un estado de alerta apropiado capaz de maximizar el rendimiento físico, mental y creativo. El estrés negativo o distrés constituye un nivel excesivo de estrés que afecta el desenvolvimiento de la persona. Este tipo de estrés es producto de la sobrecarga de trabajo no asimilable que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que incide en una disminución del nivel de rendimiento o productividad así como la aparición de enfermedades psicosomáticas. (14)

### **Repercusiones del estrés laboral**

Las repercusiones del estrés laboral en la salud exceden la esfera emocional y psicológica. A la frustración, ansiedad y depresión debe añadirse otros mecanismos de escape a las fuentes generadoras de estrés como el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos la conducta suicida. Por otro lado, debido a la alteración de la homeostasis los trabajadores presentan menor capacidad de concentración y de atención, aspectos involucrados en el deterioro de las habilidades para la toma de decisiones. En suma, el estrés laboral tiene un impacto significativo en las organizaciones por la disminución de la

eficiencia y efectividad (15). En suma las repercusiones del estrés de clasifican del siguiente modo:

- (a) **Físicas.** Úlcera péptica, hipertensión arterial, disnea, prurito, sudoración, alopecia; tics, calambres y contracturas, dolores musculares y cefaleas.
- (b) **Psicológicas.** Preocupación, menor capacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, menor concentración, dificultad para focalizar la atención, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, irritabilidad, entre otros.
- (c) **Organizacionales.** Ausentismo, impuntualidad, incumplimiento de funciones, dificultades de relación, escasa tolerancia para trabajar en equipo, mediocre calidad de los servicios y menor productividad.

### 2.2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral según Chiavenato (17), ha sido conceptualizado como ejercicio de las funciones del puesto considerando los objetivos y metas fijadas, que tienen como resultados un determinado nivel de productividad.

Latorre (19) señala que en el desempeño laboral, está implícita la evaluación de la conducta laboral para el cumplimiento de las metas de la organización. Siendo así, hace referencia al conjunto de actitudes y conductas encaminadas al logro del bienestar de la organización.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su



vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (21).

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud. (22)

Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones de gestión y/o capacitantes (20).

Por tanto, para que exista un buen desempeño laboral es necesario en primer orden, ser competente y además tener en cuenta el estado de las condiciones personales y de trabajo existentes (22).

### **Teorías del desempeño laboral**

Mayurí (23) señala que las teorías del desempeño laboral son las siguientes:

- a) **Teoría del doble factor de Herzberg.** Para Herzberg (1959), la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual

pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación, etc. Si el trabajador considera que los factores higiénicos no son convenientes, se sentirá insatisfecho y será menos productivo. Si el trabajo contiene factores motivadores, el impulso (primer elemento de la motivación) será generado internamente por el individuo, en lugar de que sea externamente aplicado, y así el sujeto tendrá la sensación de que controla más su ambiente.

- b) **Teoría de la motivación de McClelland.** Para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), la base de la motivación no está en un impulso, sino en el re-establecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo.
- c) **Teoría de las expectativas de Vroom.** La perspectiva de Vroom se acerca al concepto de "Armonía de objetivos" en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el "sistema de administración por objetivos". Según este modelo la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y

estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

- d) **Teoría de Porter y Lawler (1988)**. En esta teoría Porter y Lawler arribaron a un modelo más completo de la motivación que lo aplicaron primordialmente en instituciones. Así tenemos que este modelo de teoría sostiene: a) Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa; b) La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan quienes realicen los mejores trabajos sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones. (23)

### **Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero el hecho de ser competente, por sí mismo, no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes (24).

La evaluación del desempeño permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del quehacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones.

Se requiere abandonar todo enfoque punitivo de la evaluación del desempeño, para dirigirla hacia la integración coordinada y

dinámica del binomio: evaluación del desempeño/educación permanente, en la búsqueda del incremento de la calidad -precisa y oportuna- del servicio que se brinda a la población, como base hacia la búsqueda de la excelencia en los servicios de salud (22).

### **Importancia de la evaluación del desempeño:**

Para Salas (20), la importancia de la evaluación del desempeño se sustenta en los siguientes aspectos:

- Constituye un proceso por el cual se estima el rendimiento global del trabajador.
- Puede organizarse con un fin puramente diagnóstico, de retroalimentación del proceso laboral, o con fines certificativos del nivel de competencia laboral alcanzado.
- El sistema debe ser validado, confiable, efectivo, flexible y aceptado por todos.
- Sirve de base para organizar los procesos de intervención, ya sean capacitantes o de gestión en salud, entre otros, así como adoptar decisiones sobre la permanencia, traslados, promoción y separación del puesto de trabajo.
- Posibilita perfeccionar el diseño de los puestos de trabajo.
- Permite la aplicación de políticas de compensación y de estímulos morales y materiales.
- En fin, mejora el desempeño profesional, lo que contribuye al incremento de la calidad de los servicios que se brindan a la población.
- Las evaluaciones del desempeño requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado.

- Al evaluar el desempeño es necesario contemplar la totalidad de las funciones que este trabajador tiene en el ejercicio de su labor.
- La evaluación de competencias es un proceso de verificación de evidencias del desempeño laboral, contra un estándar definido como norma, para determinar si es competente o aún no, al realizar una función laboral determinada.
- Siempre se debe privilegiar la observación directa del desempeño del trabajador, ya que la fuente principal de evidencia es la actuación del individuo en circunstancias laborales o lo más parecido a ellas. Hay que garantizar que las técnicas y los procedimientos utilizados en la certificación de competencias, se realicen de conformidad con los lineamientos administrativos, técnicos y metodológicos diseñados para ese fin y siempre se debe tener en cuenta las percepciones de satisfacción de los usuarios de los servicios y otros resultados positivos intangibles.
- La medición de competencias es fundamentalmente de orden cualitativo. Se centra en establecer evidencias de que el desempeño fue logrado con base a la norma. Son evaluadas con el pleno conocimiento de los trabajadores y en la mayor parte, sobre la base de la observación de su trabajo y de los productos del mismo. También suele contener evidencias del conocimiento teórico y práctico aplicado en la ejecución de las actividades laborales.

#### **Dimensiones del desempeño:**

Colos (25) señala que las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Resultados.** Consecuencia o conclusión de una acción.

- **Responsabilidad.** Cumplimiento de las funciones.
- **Experiencia.** Destreza en el cumplimiento de las funciones.
- **Iniciativa.** Capacidad para idear o emprender acciones.
- **Motivación.** Predisposición para ejecutar determinadas acciones y persistir en ellas.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Estrés laboral.** Reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades del trabajador.
- **Desempeño laboral.** Forma como los trabajadores cumplen con sus funciones.
- **Profesional de enfermería.** Profesional con el título de licenciado (a) en enfermería que provee asistencia sanitaria bio-psico-social y espiritual al usuario.

## **CAPÍTULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1. Definición de variables**

##### **3.1.1. Variable independiente**

X. Estrés laboral

El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (14). Sus dimensiones son:

X<sub>1</sub>. Falta de apoyo organizacional

X<sub>2</sub>. Sobrecarga laboral

X<sub>3</sub>. Dificultades interpersonales

##### **3.1.2. Variable dependiente**

Y. Desempeño laboral

Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población (19). Sus dimensiones son:

Y<sub>1</sub>. Resultados

Y<sub>2</sub>. Responsabilidad

Y<sub>3</sub>. Experiencia

### 3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral se define como el conjunto de reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (14)	Sentimientos de agotamiento y cansancio emocional producto del desbalance entre las demandas de trabajo y la capacidad real del trabajador para hacerlas frente, determinado con la escala de estrés laboral.	Falta de apoyo organizacional	Percepción de la cohesión Cooperación	<b>Nominal:</b> Leve (0 - 32) Moderado (33 - 64) Intenso (65 - 96)
			Sobrecarga laboral	Exceso de tareas Demandas laborales	
			Dificultades interpersonales	Conflictos laborales Habilidades comunicativas	
Desempeño laboral	Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población (19).	Forma como los trabajadores cumplen con sus funciones.	Resultados	Productividad	<b>Ordinal:</b> Malo (20 – 46 puntos) Regular (47 – 73 puntos) Bueno (74 – 100 puntos)
			Responsabilidad	Oportunidad Puntualidad	
			Experiencia	Habilidades Destrezas	



### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- a) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.
- b) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.
- c) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.

## CAPÍTULO IV

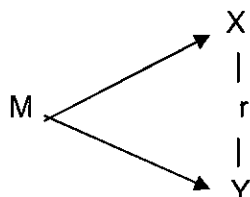
### METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo de investigación

Correlacional, porque determinó la relación y el grado de correlación entre las variables (26).

#### 4.2. Diseño de la investigación

Transversal correlacional y esquemáticamente se representa así:



#### Donde:

M : Muestra

X : Variable 1 (nivel de estrés)

Y : Variable 2 (desempeño laboral)

r : Correlación entre variables

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1. Población

Constituida por 60 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho.

**Criterios de inclusión:** personal asistencial que actualmente se encuentre laborando en el servicio de Centro Quirúrgico.

**Criterios de exclusión:** personal asistencial que actualmente labora en otros servicios.

#### 4.3.2. Muestra

La muestra al azar simple estuvo constituida por 52 (86,7%) profesionales de salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho y determinada a través de la siguiente ecuación:

$$n \geq N Z_{\alpha/2}^2 pq / \{ [e^2 N] + [Z_{\alpha/2}^2 pq] \}$$

**Donde:**

n: Tamaño mínimo de muestra.

Z: Nivel de confianza al 95% (1,96).

p: Probabilidad de éxito al 50% (0,50)

q: 1 - p (0,50)

N: Es el tamaño de la población (60).

e: Margen de error muestral al 5% (0,05).

#### 4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

##### 4.4.1. Técnica

Encuesta, porque recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado con ítems normalizados, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

##### 4.4.2. Instrumento

###### Escala de estrés laboral

**Autora.** Florencia Cecilia Sánchez (16)

**Procedencia.** Argentina.

**Adaptación.** Gary Molero Cáceres (1)

**Descripción.** Integran 19 afirmaciones de opción múltiple tipo Likert y se distribuyen en tres dimensiones: falta de apoyo organizacional (1-6), sobrecarga laboral (7-13), dificultades interpersonales (14-19). Las opciones de respuesta son: nada (0), un poco (1), bastante (2) y mucho (3).

**Forma de administración.** Colectiva y auto-administrada.

**Tiempo de administración.** En promedio 10 minutos.

**Confiabilidad.** Fue determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach debido a que los reactivos (ítems) consignaban múltiples opciones. Se realizó en una muestra piloto de 10 trabajadores de la Red Centro. Se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0,966.

**Validez.** Fue determinada con el Coeficiente de Correlación "r" de Pearson como medida de correlación ítem-total. Todas las puntuaciones mostraron correlaciones mayores que 0,20.

**Norma de evaluación.** El estrés laboral fluctúa entre 0 (mínimo) a 96 puntos (máximo). El establecimiento de niveles de estrés labora consigna las siguientes categorías:

- Leve (0-19 puntos)
- Moderado (20-38 puntos)
- Intenso (39-57 puntos)

### **Escala de desempeño laboral.**

**Identificación.** EDL - 12

**Autores.** Gladys Colos Galindo (23).

**Descripción.** La EDL-12 consta de 12 ítems, distribuida en tres dimensiones claves:

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Resultados	Consecuencia o conclusión de una acción.
Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones
Experiencia	Destreza en el cumplimiento de las funciones.

Las opciones de los ítems tienen escalamiento Likert:

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

**Tiempo de administración.** 15 minutos en promedio.

**Tipo de administración.** Individual o colectivo (auto-administrado).

**Confiabilidad.** Para una muestra piloto de 10 profesionales asistenciales del Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno". Se aplicó el Coeficiente Alpha de Cronbach por el carácter politómico de las opciones. Se halló una fiabilidad de 0,90 (alta fiabilidad).

**Validez.** El Coeficiente de Correlación "r" de Pearson fue el criterio de validez, hallando significaciones mayores a 0,20 en cada uno de los ítems. De esta manera, se asegura la adecuada validez de los ítems.

<b>Nº</b>	<b>"r" del ítem</b>
1	0,50
2	0,74
3	0,76
4	0,59
5	0,51
6	0,59
7	0,57

8	0,24
9	0,52
10	0,75
11	0,92
12	0,63

**Norma de evaluación.** La puntuación obtenida en la escala se comparó con los siguientes intervalos:

Desempeño laboral	Malo (12-28 puntos)
	Regular (29-44 puntos)
	Bueno (45-60 puntos)

#### **4.5. Procedimiento de recolección de datos.**

Con la autorización de la directora del Hospital Regional de Ayacucho, se procedió a seleccionar la muestra y aplicar el cuestionario previa sensibilización y consentimiento informado de los trabajadores.

#### **4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.**

Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 22,0. En el análisis descriptivo se realizó el cálculo de las proporciones (frecuencias relativas simples). En el análisis inferencial se efectuó el cálculo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman. La discusión fue efectivizada a través de la confrontación de las conclusiones con los antecedentes de estudio y los planteamientos del marco teórico.

**CAPÍTULO V**  
**RESULTADOS**

**CUADRO N° 5.1**

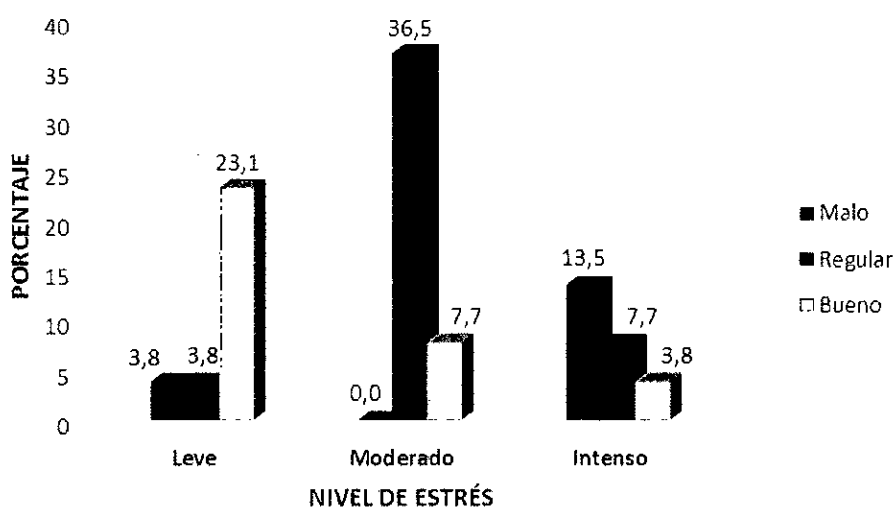
**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.**

ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Leve</b>	2	3,8	2	3,8	12	23,1	16	30,8
<b>Moderado</b>	0	0,0	19	36,5	4	7,7	23	44,2
<b>Intenso</b>	7	13,5	4	7,7	2	3,8	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>17,3</b>	<b>25</b>	<b>48,1</b>	<b>18</b>	<b>34,6</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Instrumentos aplicados.

GRÁFICO N° 5.1

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2017.



Fuente. Cuadro N° 5.1.

Del 100% del personal de salud asistencial del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho el 42,2% presenta estrés moderado, de los cuales el 36,5% reporta un desempeño regular y 7,7% bueno. El 30,8% presenta estrés leve, de quienes el 23,1% reporta un desempeño bueno y 3,8% malo como regular respectivamente. El 25% presenta estrés intenso, de ellos el 13,5% reporta un desempeño malo, 7,7% regular y 3,8% bueno.



**CUADRO N° 5.2**

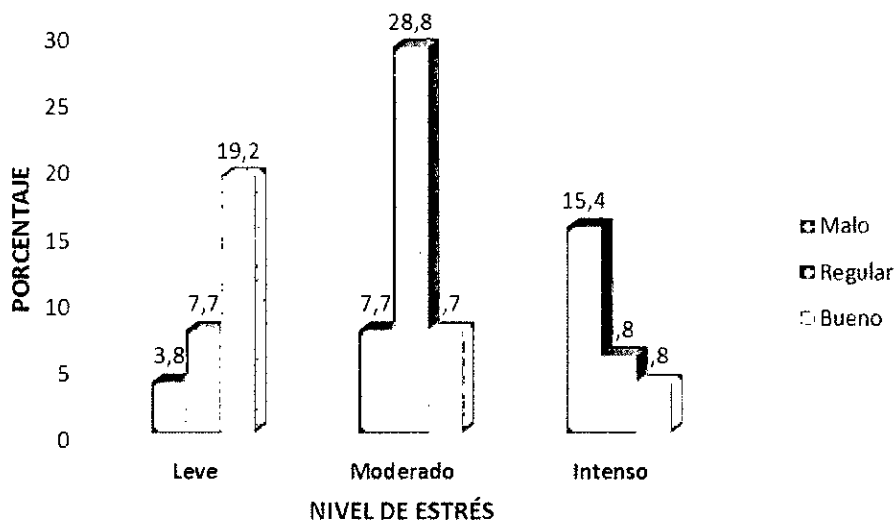
**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESULTADOS EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.**

ESTRÉS	RESULTADOS						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Leve</b>	2	3,8	4	7,7	10	19,2	16	30,8
<b>Moderado</b>	4	7,7	15	28,8	4	7,7	23	44,2
<b>Intenso</b>	8	15,4	3	5,8	2	3,8	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>26,9</b>	<b>22</b>	<b>42,3</b>	<b>16</b>	<b>30,8</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Instrumentos aplicados.

## GRÁFICO N° 5.2

### RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESULTADOS EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.



Fuente. Cuadro N° 5.2.

Del 100% del personal de salud asistencial del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho el 44,2% presenta estrés moderado, de los cuales el 28,8% reporta un desempeño regular en la dimensión de resultados y 7,7% malo como bueno respectivamente. El 30,8% presenta estrés leve, de quienes el 19,2% reporta un desempeño bueno en la dimensión de resultados, 7,7% regular y 3,8% malo. El 25% presenta estrés intenso, de ellos el 15,4% reporta un desempeño malo en la dimensión de resultados, 5,8% regular y 3,8% bueno.

**CUADRO N° 5.3**

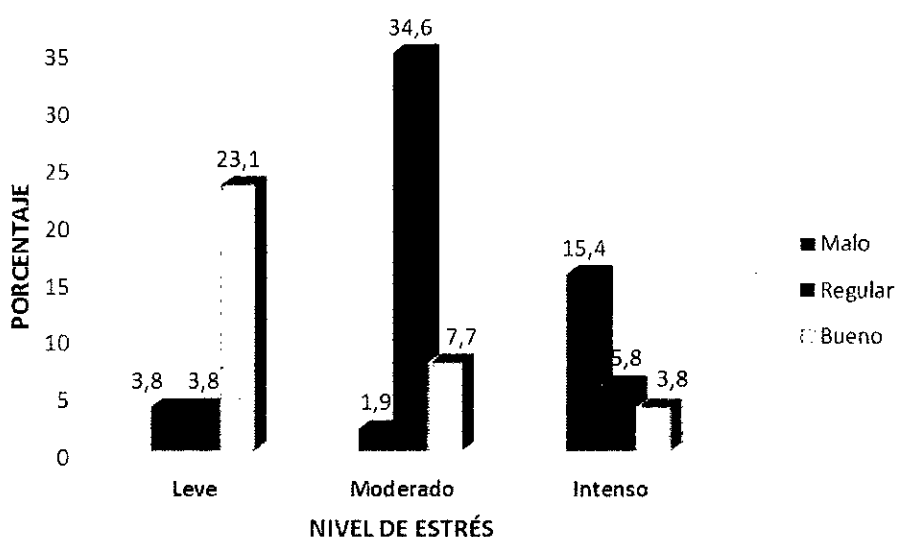
**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.**

ESTRÉS	RESPONSABILIDAD						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Leve</b>	2	3,8	2	3,8	12	23,1	16	30,8
<b>Moderado</b>	1	1,9	18	34,6	4	7,7	23	44,2
<b>Intenso</b>	8	15,4	3	5,8	2	3,8	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>21,2</b>	<b>23</b>	<b>44,2</b>	<b>18</b>	<b>34,6</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Instrumentos aplicados.

GRÁFICO N° 5.3

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.



Fuente. Cuadro N° 5.3.

Del 100% del personal de salud asistencial del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho el 43,3% presenta estrés moderado, de los cuales el 33,3% reporta un desempeño regular en la dimensión de responsabilidad, 6,7% bueno y 3,3% malo. El 30% presenta estrés intenso, de quienes el 20% reporta un desempeño malo en la dimensión de responsabilidad, 6,7% regular y 3,3% bueno. El 26,7% presenta estrés leve, de ellos el 20% reporta un desempeño bueno en la dimensión de responsabilidad y 3,3% regular como malo respectivamente.

#### CUADRO N° 5.4

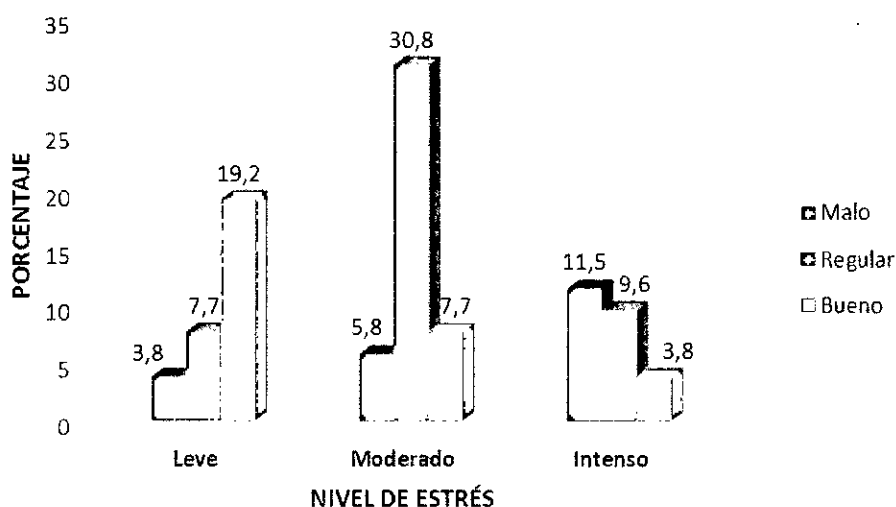
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE EXPERIENCIA EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.

ESTRÉS	EXPERIENCIA						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Leve	2	3,8	4	7,7	10	19,2	16	30,8
Moderado	3	5,8	16	30,8	4	7,7	23	44,2
Intenso	6	11,5	5	9,6	2	3,8	13	25,0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>21,2</b>	<b>25</b>	<b>48,1</b>	<b>16</b>	<b>30,8</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Fuente. Instrumentos aplicados.

GRÁFICO N° 5.4

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE EXPERIENCIA EN PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO.



Fuente. Cuadro N° 5.4.

Del 100% del personal de salud asistencial del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho el 42,2% presenta estrés moderado, de los cuales el 30,8% reporta un desempeño regular en la dimensión de experiencia, 7,7% malo como bueno respectivamente. El 30,8% presenta estrés leve, de quienes el 19,2% reporta un desempeño leve en la dimensión de experiencia, 7,7% regular y 3,8% malo. El 11,5% presenta estrés leve, de ellos el 9,6% reporta un desempeño malo en la dimensión de experiencia, 6,7% regular y 3,8% buena

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

##### 6.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.

Rho de Spearman		Estrés
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,537**
	Sig. (unilateral)	,000
	N	52

$$H_0 : r_s < 0$$

$$H_i : r_s = 0$$

El valor negativo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman ( $r_s < 0$ ) y su significancia (0,000) menor que el valor crítico ( $\alpha = 0,05$ ) constituyen evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, porque el nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = -0,537$ ;  $p = 0,000$ ).

##### 6.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.

Rho de Spearman		Estrés
Resultados	Coeficiente de correlación	-,473**
	Sig. (unilateral)	,000
	N	52

$H_0 : r_s < 0$

$H_i : r_s = 0$

El valor negativo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman ( $r_s < 0$ ) y su significancia (0,000) menor que el valor crítico ( $\alpha = 0,05$ ) constituyen evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, porque el nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,473$ ;  $p = 0,000$ ).

- b) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.

Rho de Spearman		Estrés
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	-,549**
	Sig. (unilateral)	,000
	N	52

$H_0 : r_s < 0$

$H_i : r_s = 0$

El valor negativo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman ( $r_s < 0$ ) y su significancia (0,000) menor que el valor crítico ( $\alpha = 0,05$ ) constituyen evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, porque el nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud



asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,549$ ;  $p = 0,000$ ).

- c) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.

Rho de Spearman		Estrés
Experiencia	Coefficiente de correlación	-,428*
	Sig. (unilateral)	,001
	N	52

$H_0 : r_s < 0$

$H_i : r_s = 0$

El valor negativo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman ( $r_s < 0$ ) y su significancia (0,001) menor que el valor crítico ( $\alpha = 0,05$ ) constituyen evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, porque el nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,428$ ;  $p = 0,001$ ).

## 6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

El estrés laboral moderado a intenso en una condición psicosocial aversiva que refleja el desborde las exigencias laborales frente a las capacidades reales de los trabajadores.

En la muestra en estudio, el 44,2% del personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho presentaron un nivel de estrés moderado, 30,8% leve y 25% intenso.

**MOLERO (1)** entre trabajadores de la Red Huamanga (Ayacucho) identificó el estrés laboral moderado en el 46,1%, seguido del leve (32,2%) e intenso (21,7%).

**SULCA (7)** en una población de trabajadores del Centro de Salud de Pampa angallo describe que el 60% presentaron un nivel de estrés laboral moderado, 28,6% leve y 11,4% intenso.

Seis de cada diez enfermeras asistenciales reportan un nivel de estrés negativo (entre moderado e intenso), porque las demandas laborales exceden la capacidad real del personal de salud asistencial por problemas personales, laborales y organizativos. Los altos niveles de estrés laboral alteran el comportamiento y la percepción de los trabajadores. Por esta razón, el cumplimiento de funciones carecen de creatividad e innovación, siendo más bien, rutinarias y pragmáticas dirigidas exclusivamente a la satisfacción de necesidades fisiológicas antes que las psicológica, sociales y espirituales.

Por otro lado, el 48,1% del personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho reportan un desempeño laboral regular, 34,6% bueno y 17,3% malo.

De acuerdo con **MOLERO (1)** el 27,4% de trabajadores de la Red Huamanga (Ayacucho) presentaron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente.

El personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho exhibe un desempeño laboral regular por múltiples razones: problemas de hacinamiento por ocupar ambientes provisionales que no reúnen las condiciones sanitarias y de confort, excesiva demanda de pacientes, escasa implementación de equipamiento como de dotación de personal

profesional y técnico. En estas condiciones, resulta difícil un desempeño óptimo.

Analizando la relación de variables, el nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = -0,537$ ;  $p = 0,000$ ).

**MOLERO (1)** sustenta que entre estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Red Huamanga (Ayacucho) se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ( $r_s = -0,562$ ;  $p = 0,000$ ).

**SULCA (7)** en trabajadores del Centro de Salud de Pampacangallo estableció que el estrés laboral se relaciona inversamente con la calidad de atención ( $r_s = -0,671$ ;  $p = 0,000$ ).

La presencia de estrés moderado a intenso afecta el nivel de desempeño del personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, quienes exhiben manifestaciones de agotamiento físico, cansancio emocional y escasa realización profesional; aspectos que hacen que perciban que trabajan a presión o su esfuerzo no es reconocido.

El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en las dimensiones: resultados ( $r_s = -0,473$ ;  $p = 0,000$ ), responsabilidad ( $r_s = -0,549$ ;  $p = 0,000$ ) y experiencia ( $r_s = -0,428$ ;  $p = 0,001$ ).

Frente a los niveles elevados de estrés laboral, resulta poco probable brindar una buena calidad de atención porque el estrés desequilibra la homeostasis afectando la capacidad cognitiva, atención, concentración, entre otros.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

1. El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho ( $r_s = -0,537$ ;  $p = 0,000$ )
2. El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,473$ ;  $p = 0,000$ ).
3. El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,549$ ;  $p = 0,000$ ).
4. El nivel de estrés se relacionó negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico ( $r_s = -0,428$ ;  $p = 0,001$ ).

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

1. A la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho, promover la salud laboral y mental del personal de salud asistencial debido mediante la adecuada dotación de personal y la mejora de las condiciones laborales para el confort del personal.
2. A la jefatura de personal del Hospital Regional de Ayacucho, promover el desarrollo de actividades recreativas, deportivas y culturales como práctica de distensión que permita la mayor integración y el trabajo en equipo.
3. A la jefatura del departamento de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, gestionar la adecuada dotación de personal profesional de acuerdo a la demanda de la organización.
4. A los profesional de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, gestionar adecuadamente el tiempo libre y desarrollar actividades de esparcimiento.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Molero, G. (2016). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
2. Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. Tesis de licenciatura. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
3. Miranda, B. (2012). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. Tesis de maestría. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
4. Ascencio, S. (2012). *Situación del estrés en el personal que labora en el primer nivel de atención del sistema básico de salud integral del departamento de La Libertad en el periodo junio-agosto 2012*. Tesis de maestría. El Salvador: Universidad de El Salvador.
5. Olivera, R. (2015). *Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. Revista de atención familiar, 22 (2):46-49*.
6. Mera, D. & More, E. (2014). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo-2013*. Tesis de licenciatura. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
7. Sulca, Y. (2016). *Estrés de los trabajadores y calidad de atención en un Centro de Salud. Ayacucho, 2016*. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
8. Garza, R. (2012). *Nivel de Estrés en Enfermeras que Laboran en Áreas de Hospitalización. Desarrollo Cientif Enferm. 2012; 19 (1):15-19*.

9. Capero, L. (2013). *Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo*. Tesis de licenciatura. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
10. Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. Tesis de licenciatura. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
11. Medina, E. (2015). *Nivel de estrés laboral en los enfermeros de los servicios de: emergencia, trauma shock y UCI del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz*. Tesis de segunda especialidad. Ica: Universidad Autónoma de Ica.
12. Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
13. Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el estrés)*. Buenos Aires: Editora Compañía General Fabril.
14. Rodríguez, M. (2015). *El estrés en ámbito laboral*. Brasil: Unión Sindical Obrera.
15. Del Hoyo, M. (2014). *Estrés laboral*. España: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
16. Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera*. Tesis de licenciatura. Argentina: Universidad abierta interamericana.
17. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

18. Rodríguez, R. Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab* 2011; 57 (1): 72-88.
19. Latorre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Tesis doctoral. España: Universitat de València.
20. Salas, R. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea*. 2ª edición. San Francisco de Macorís: Universidad Católica Nordestana.
21. Salas, R. (2009) *Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba*. Tesis doctoral. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
22. Salas, R. (2012) Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educ Med Super*; 26 (4): 12-36.
23. Mayurí Barrón, J. *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación-FEBAN, Lima 2006*. Tesis doctoral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
24. OIT: Organización Internacional del Trabajo (2009) *Competencias laborales para mejorar el desempeño de los recursos humanos en salud*. Lima: Ministerio de Salud.
25. Colos, G. (2015). *Nivel de desarrollo de la inteligencia emocional de los profesionales de salud y su relación con el desempeño laboral en las Fuerzas Armadas*. Ayacucho, 2015. Tesis de maestría. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
26. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.



# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Uno</b>	<b>Tipo de investigación</b>
¿Cómo se relaciona el nivel de estrés con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017?.	Determinar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.	El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho, 2017.	<b>Variable independiente:</b> Estrés laboral Falta de apoyo organizacional Sobrecarga laboral Dificultades Interpersonales	Correlacional, porque determinó la relación y el grado de correlación entre las variables.  <b>Diseño de la investigación</b>  Transversal correlacional y esquemáticamente
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	<b>Dos</b>	<b>Población</b>
<p>¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre el nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico?</p>	<p>a) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p> <p>b) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p> <p>c) Identificar la relación del nivel de estrés con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p>	<p>a) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p> <p>b) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p> <p>c) El nivel de estrés se relaciona negativamente con el desempeño laboral en la dimensión de experiencia en personal de salud asistencial del servicio de centro quirúrgico.</p>	<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral Resultados Responsabilidad Experiencia	Constituida por 60 profesionales de la salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho.  <b>.Muestra:</b>  Al azar, integrada por 52 profesionales de salud que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional de Ayacucho  <b>Técnica</b>  Encuesta.  <b>Instrumento</b>  Escala de estrés laboral  Escala de desempeño laboral

				<p><b>Procesamiento estadístico y análisis de datos.</b></p> <p>Los datos fueron procesados informáticamente utilizando el Software IBM-SPSS versión 22,0. En el análisis inferencial se efectuó el cálculo del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman.</p>
--	--	--	--	---

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION PROFESIONAL**

**ESCALA DE ESTRÉS LABORAL**

**INTRODUCCIÓN.** Esta escala mide el nivel de estrés laboral durante la labor asistencial. Por tal motivo, sus opiniones son muy importantes para esta investigación.

**INSTRUCTIVO.** Las siguientes son 32 declaraciones que hablan acerca de los sentimientos relacionados al trabajo. Por favor, lea cada declaración cuidadosamente y decida si usted se siente de esa manera acerca de su trabajo. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. El tiempo que demanda completar el cuestionario es de aproximadamente 10 minutos. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

**I. DATOS PERSONALES Y LABORALES**

- 1.1. Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )
- 1.2. Edad: De 26 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( ) > 46 años ( )
- 1.3. Tiempo de servicio: De 1 a 5 años ( ) De 6 a 10 años ( )  
De 11 a 15 años ( ) De 16 a 20 años ( ) > 20 años ( )
- 1.4. Condición laboral: Contratada ( ) Nombrada ( )

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Nº	ITEMS	Nada	Poco	Bastante	Mucho
		0	1	2	3
	<b>FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL</b>				
1	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución				
2	Escasa autoridad para tomar decisiones				
3	Escasa disposición de los colegas y superiores para integrar equipos de trabajo				

4	Imposibilidad de contar con sus colegas cuando hay dificultades o sobrecarga				
5	Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores				
6	Asignación de tareas que no corresponden				
	<b>SOBRECARGA LABORAL</b>				
7	Sobrecarga de tareas				
8	Falta de medios y recursos en la institución				
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno				
10	Excesivo número de pacientes a su cargo				
11	Demandas del jefe que no se pueden atender				
12	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado				
13	No saber que situaciones deberá enfrentar cada día				
	<b>DIFICULTADES INTERPERSONALES</b>				
14	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)				
15	Conflictos interpersonales con sus colegas				
16	Demandas de la institución que no se pueden atender				
17	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo				
18	Demasiada competitividad				
19	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector				

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACION PROFESIONAL ESCALA  
DE DESEMPEÑO LABORAL**

A continuación se le presenta una escala de desempeño laboral. Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Responda las siguientes preguntas con honestidad, marcando X en la respuesta que considere adecuada.

	<b>DECLARACIONES</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>RESULTADOS</b>					
1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
	<b>EXPERIENCIA</b>					
9	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad					
10	Posee el conocimiento adecuado para					

	desempeñar su puesto					
11	Muestra seguridad en las actividades que realiza					
12	Se adapta fácilmente a los cambios					

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PERSONAL DE SALUD DEL  
SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL REGIONAL.  
AYACUCHO - 2017**

<b>Datos sociodemográficos</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	24	46,2
Femenino	28	53,8
<b>Edad</b>		
De 26 a 35 años	10	19,2
De 36 a 45 años	26	50,0
> 46 años	16	30,8
<b>Tiempo de servicio</b>		
De 1 a 5 años	4	7,7
De 6 a 10 años	6	11,5
De 11 a 15 años	10	19,2
De 16 a 20 años	16	30,8
> 20 años	16	30,8
<b>Condición laboral</b>		
Contratada	12	23,1
Nombrada	40	76,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>