

TECANA AMERICAN UNIVERSITY
ACCELERATED DEGREE PROGRAM
DOCTORATE OF PHILOSOPHY IN PUBLIC
HEALTH



INFORME N° 04

**Estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen
Alto. Ayacucho, 2018.**

Cursante: Wilber Augusto Leguía Franco, Mg.

**Curso avanzado: Teoría General de la Administración y
Administración de Sistemas de Salud Pública**

**“Por la presente juro y doy fe que soy el único autor del presente
informe y que su contenido es fruto de mi trabajo, experiencia e
investigación académica”**

Ayacucho, Perú, Diciembre 2018

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	V
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Delimitación teórica	3
1.3. Formulación del problema	4
1.4. Objetivos	4
1.5. Justificación	5
CAPÍTULO II	
MARCO BIBLIOGRÁFICO	6
2.1. Marco referencial	6
2.2. Marco teórico	9
CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
3.1. Hipótesis	14
3.2. Variables	14
3.3. Operación de variables	17
CAPÍTULO IV	
MARCO METODOLÓGICO	19
4.1. Enfoque	19
4.2. Nivel	19
4.3. Diseño	19
4.4. Área de estudio	20
4.5. Población	20
4.6. Muestra	20
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
4.8. Tratamiento estadístico	21
4.9. Procedimiento de contraste de hipótesis	22

CAPÍTULO V	
RESULTADOS	23
5.1. Presentación tabular	23
5.2. Prueba de hipótesis	28
CAPÍTULO VI	
DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	33
BIBLIOGRAFÍA	35

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Pág.
1. El estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados	21
2. El estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad	22
3. El estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia	23
4. El estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa	24
5. El estrés y desempeño laboral	25

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	Pág.
1. Delimitación teórica de las variables	3
2. Dimensiones del estrés laboral	10
3. Dimensiones del desempeño laboral	12

Tecana American University
Doctorate of Philosophy (Ph.D) in Public Health
Stress and occupational performance in CLAS Carmen Alto nurses. Ayacucho,
2018

Informe Nº 4

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DEL CLAS CARMEN ALTO. AYACUCHO, 2018

AUTOR: Wilber Augusto Leguía Franco

Diciembre 2018

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018. **Método.** Enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal, sobre una población de 35 (100%) enfermeras menores de 60 años del CLAS Carmen Alto. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, escala de estrés laboral Siegrist, J. (1996) y escala de desempeño laboral de Galindo, G. (2016). El estadígrafo de contraste de hipótesis fue el coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall, al 95% de nivel de confianza. **Resultados.** El 45,7% presentaron estrés moderado, 28,6% leve y 25,7% severo. Por otro lado, el 48,6% reportaron un desempeño laboral regular, 31,4% bueno y solo 20% malo. **Conclusión.** El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral ($r_{tb} = -0,664$; $p=0,000$).

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, resultados, responsabilidad, experticia, iniciativa.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral alcanza mayor prevalencia entre trabajadores que requieren de un contacto directo con las personas y que demandan altas dosis de entrega e implicación. Por esta razón, los profesionales de salud y en especial las enfermeras, están expuestas a estresores organizacionales que pueden desencadenar el estrés laboral: contacto la enfermedad, el sufrimiento y las condiciones propias del puesto de trabajo.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018. Para tal efecto, se ha estructurado en seis capítulos. El primer capítulo, el problema, aborda el planteamiento del problema, delimitación teórica, formulación del problema y objetivos. El capítulo II, marco bibliográfico, expone los antecedentes del problema y el marco teórico sobre las variables. El capítulo III, Hipótesis y variables, presenta las hipótesis, variables y operación de variables. El capítulo IV, marco metodológico, describe el enfoque, nivel y diseño de investigación así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El capítulo V, resultados, presenta el consolidado del procesamiento de datos y la prueba de hipótesis. El capítulo VI, discusión, argumenta el proceso de análisis e interpretación de datos. Finalmente, se consignan las conclusiones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala mundial, los trabajadores con trato directo con personas son más vulnerables al estrés laboral. Dentro de este grupo, el personal de salud en sus diferentes modalidades como médicos (as), enfermeros (as) y personal paramédico reportan mayores proporciones y niveles de estrés laboral crónico (González González, 2012).

Investigaciones en el escenario internacional, nacional y regional, develan problemas en la adaptación de los profesionales de salud a las condiciones laborales y que conllevan al estrés laboral.

En Ecuador, el año 2014, el 60% de profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana presentaron estrés de nivel bajo y 36% moderado. La sobrecarga y la inestabilidad laboral fueron las principales causas para el desarrollo del estrés en un 80% (Cargua Quishpe, 2015).

En Perú, el año 2016, el 50% de profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón presentaron estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo (Machicado Huaycani, 2017).

En Arequipa, el año 2016, el 61,6% de profesional de enfermería del Hospital III Goyeneche presentaron estrés laboral leve en la dimensión física, 49,1% en la dimensión psicológica y 56,7% en la dimensión social. Por otro lado, el desempeño laboral fue regular en el 46,2%; evidenciándose una correlación negativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0,000$) (Salazar Chu, 2016).

En La Libertad, el año 2017, el 60% de enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto (Mendoza Valdez & Sánchez Muñoz, 2017).

En el Hospital Regional de Ayacucho, en el año 2017, el 40,7% de profesionales de enfermería presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso en relación significativa con el tiempo de servicio ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$) (Atme Cabrera, 2018).

En el CLAS Carmen Alto de la red de servicios de salud Huamanga, se ha observado manifestaciones de cansancio físico y emocional entre las profesionales de enfermería, quienes deben cumplir con intervenciones de asistencia directa, administrativas y de promoción de la salud. Algunas de ellas verbalizaban frases como: “*me siento agotada*”, “*me cansa la rutina*”, “*los reclamos de los pacientes y familiares me ponen de mal humor*”, “*trabajo en un ambiente hacinado*”, entre otras.

1.2. Delimitación teórica

La descomposición de las variables en sus unidades estructurales, hacen referencia a los siguientes aspectos:

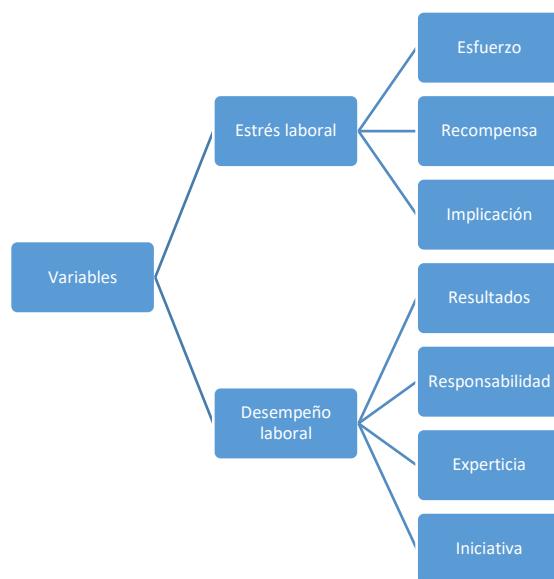


Figura N° 1. Delimitación teórica de las variables.

Fuente: (Elaboración propia)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018?

1.3.2. Preguntas específicas

- (a) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados?
- (b) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad?
- (c) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia?
- (d) ¿Cuál es la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- (a) Identificar relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados.
- (b) Establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad.
- (c) Precisar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia.
- (d) Evaluar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

15. Justificación

La exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de burnout, fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos; bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo (Portero de la Cruz & Vaquero Avellán, 2015).

La temática elegida se halla inserta entre las siete prioridades regionales de investigación en salud para el periodo 2015 a 2021 de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, referida a evaluar el desempeño del personal del sector salud.

Los resultados de la presente investigación aportan información actualizada a la gerencia del CLAS Carmen Alto para fortalecer la promoción de la salud laboral entre el personal de salud.

Éticamente es viable, porque el desarrollo de la investigación contempló los principios de justicia, beneficencia, no maleficencia y autonomía, sobre la base del consentimiento informado.

Es factible económica y administrativamente. Económica, porque fue autofinanciada y administrativa, por el fácil acceso a la población mediante la coordinación con Gerencia del CLAS de Carmen Alto.

CAPÍTULO II

MARCO BIBLIOGRÁFICO

2.1. Marco referencial

En la investigación “*Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014*” (Cargua Quishpe, 2015), con el objetivo identificar los efectos de estrés laboral en los profesionales. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, sobre una población de 25 (100%) profesionales de enfermería. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el cuestionario y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados describen que el 60% presentaron estrés de nivel bajo y 36% moderado. La sobrecarga laboral y la inestabilidad laboral son las causas principales para padecer estrés laboral representado con un 80%. En conclusión, la profesional de enfermería es susceptible en alto grado a desarrollar estrés por las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación.

En la investigación “*Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016*” (Salazar Chu, 2016), con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una población de 104 (100%) profesionales de enfermería. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y observación; en tanto los instrumentos, la escala de estrés laboral y la ficha de observación del desempeño laboral. Los resultados describen que el personal de enfermería presenta en forma predominante estrés laboral leve, que se evidencia en la dimensión física (61,6%), psicológica (49,1%) y social (56,7%). Por otro lado, el desempeño laboral es regular en 46,2%. En conclusión, existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($p=0.000$).

En la investigación “*Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016*” (Machicado Huaycani, 2017), con el objetivo de determinar los factores de riesgo psicosociales que se relacionan con el estrés laboral del profesional de Enfermería. El estudio es cuantitativo, correlacional, comparativo y transversal, sobre una población de 17 profesionales de Enfermería de los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos. La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica; en tanto los instrumentos, el cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales forma A y cuestionario para la evaluación del estrés. Los resultados describen que entre las enfermeras del servicio de emergencia el 50% presenta estrés laboral de nivel alto, 25% muy alto, 16,7% medio y 8,3% bajo. Entre las enfermeras del servicio de unidad de cuidados intensivos el 40% presenta estrés laboral de nivel alto, 20% muy alto, medio y bajo respectivamente. En conclusión, el nivel estrés laboral en las enfermeras, del servicio de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos es alto; no existiendo diferencias en ambas áreas de trabajo.

En la investigación “*Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017*” (Mendoza Valdez & Sánchez Muñoz, 2017), con el objetivo de determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral en las enfermeras. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal sobre una población de 35 enfermeras de las unidades críticas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario de estrés laboral en enfermería. Los resultados describen que el 57,1% tienen de 10 a 20 años de servicio, 20% menos de 10 años y 22,9% más de 20 años. Por otro lado, el 60% presentaron estrés moderado, 40% bajo y ninguno alto. En conclusión, no existe relación significativa entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés ($p = 0.249$).

En la investigación “*Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*” (Fernández Ramírez, 2016), con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional den enfermería. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una muestra intencional de 80 profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, el cuestionario sobre

estrés y el cuestionario sobre desempeño laboral. Los resultados describen que los mayores niveles de estrés tienen correlato con menores niveles de desempeño laboral. En conclusión, existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral ($r = -0.778$; $p=0.000$).

En la investigación “*Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015*” (Roas Lavi, 2017), con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de Enfermería. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, sobre una muestra al azar simple de 24 profesionales de enfermería de una población de 60 (100%). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Los resultados describen que el 67% presentaron estrés moderado y 33% bajo. Por otro lado, el 62% reportaron satisfacción y 38% insatisfacción. En conclusión, el 67% de enfermeras tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen porque es parte de su trabajo.

En la investigación “*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*” (Molero Cáceres, 2016), con el objetivo de correlacionar el estrés con el desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. El estudio fue cuantitativo, 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 46,1% presentó estrés laboral moderado, 32,2% leve y 21,7% intenso. Por otro lado, el 27,4% exhibieron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente. En conclusión, entre el estrés laboral y desempeño laboral se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ($r_s = -0,562$; $p = 0,000$).

En la investigación “*Tiempo de servicio y estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017*” (Atme Cabrera, 2018), con el objetivo de determinar la relación entre el tiempo de servicio y el nivel de estrés laboral. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, sobre una muestra intencional de 59 enfermeras asistenciales de una población de 135 (100%). La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica y el instrumento, la escala de estrés laboral. Los resultados describen que el 44,1% tenían un tiempo de servicio de 10 a 18 años, 35,6%

de 1 a 9 años y 20,3% mayor de 18 años. Por otro lado, el 40,7% presentaron estrés moderado, 42,4% leve y 16,9% intenso. En conclusión, el tiempo de servicio se relacionó significativamente con el nivel de estrés laboral ($r_{tb} = 0,282$; $p = 0,018$).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés laboral

Es el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática. (Del Hoyo Delgado, 2004)

Es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento del trabajador que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas en el contexto laboral (Universidad Católica Bolivariana San Pablo, 2007).

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, el diseño y las relaciones laborales, cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades reales de los empleados (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La literatura bibliográfica reporta los siguientes estresores laborales (Del Hoyo Delgado, 2004):

- (a) **Estresores del ambiente físico.** Iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados.
- (b) **Estresores relativos al contenido de la tarea.** Carga mental y control sobre la tarea.
- (c) **Estresores relativos a la organización.** Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional.

Las dimensiones del estrés laboral hacen referencia a los siguientes aspectos (Siegrist, 1996):



Figura N° 2. Dimensiones del estrés laboral.

Fuente: (Elaboración propia)

- (a) **Recompensa.** Está referida al bienestar que otorga el salario, la estabilidad, las condiciones laborales, la seguridad laboral, el apoyo organizacional como las oportunidades de promoción o ascenso.
- (b) **Esfuerzo.** Describe los recursos del trabajador, la demanda de trabajo y las obligaciones inherentes al puesto de trabajo. Es lo que recibe a cambio del esfuerzo realizado en el trabajo.
- (c) **Implicación.** Expresa el conjunto de actitudes, conductas y emociones de identificación con su trabajo.

Las consecuencias del estrés laboral se presentan en la salud del trabajador y de la organización (Del Hoyo Delgado, 2004):

- (a) **Físicas.** Gastrointestinales (úlcera péptica, dispepsia funcional, aerofagia y colitis ulcerosa), cardiovasculares (hipertensión arterial y enfermedades coronarias), respiratorias (asma bronquial y disnea), endocrinas (hipoglucemia, diabetes e hipertiroidismo), sexuales (impotencia, vaginismo y coito doloroso) y dermatológicas (prurito, dermatitis atípica y alopecia).
- (b) **Psicológicas.** Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, bloqueos mentales y mal humor.
- (c) **Organizacionales.** Entre las consecuencias del estrés para la organización destacan: elevado ausentismo, dificultades de relación y mediocre calidad de productos y servicios.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos (Del Hoyo Delgado, 2004), establece las siguientes medidas preventivas:

- (a) **Horario de trabajo.** Diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- (b) **Participación / control.** Dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- (c) **Carga de trabajo.** Comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- (d) **Contenido.** Diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- (e) **Papeles.** Definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo
- (f) **Entorno social.** Crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

2.2.2. Desempeño laboral

Resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización (Faria de Melo, 1995).

Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la organización (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Chiavenato, 2004).

Las dimensiones del desempeño laboral están referidas a los siguientes aspectos (Galindo Colos, 2015):

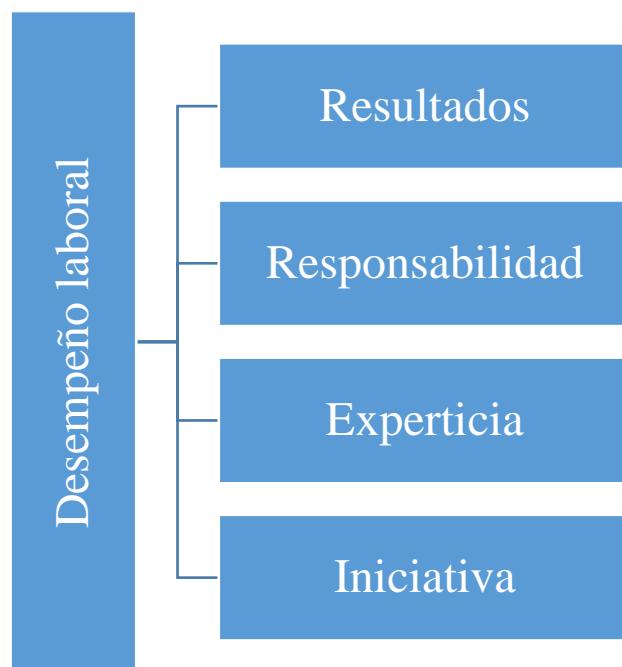


Figura N° 3. Dimensiones del desempeño laboral.

Fuente: (Elaboración propia)

- (a) **Resultados.** Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso.
- (b) **Responsabilidad.** Cumplimiento de las obligaciones, cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.
- (c) **Experiencia.** Forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un suceso proveniente.
- (d) **Iniciativa.** Capacidad para idear o emprender acciones.

La evaluación del desempeño laboral hace referencia a procesos de valoración del aporte laboral de los empleados y ofrecen información para la toma de decisiones de promoción y remuneración. Las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan o revisen el comportamiento que esté relacionado con el trabajo (McGregor, 1994).

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 (Galindo Colos, 2015).

Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral, hace referencia a los siguientes aspectos (Rodríguez Orozco, 2017):

- La influencia que genera en las políticas de retribución.
- Proporciona visión a los planes de carrera.
- Favorece la relación entre responsable colaborador.
- Satisfacción del colaborador debido a su reconocimiento.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- (a) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados.
- (b) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad.
- (c) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de experticia.
- (d) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

3.2. Variables

X. Estrés laboral

X₁. Esfuerzo

X₂. Recompensa

X₃. Implicación

Y. Desempeño laboral

Y₁. Resultados

Y₂. Responsabilidad

Y₃. Experticia

Y₄. Iniciativa

3.3. Operación de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición de la variable
Estrés laboral	Es el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática (Del Hoyo Delgado, 2004).	Sentimiento de descontrol cuando las demandas de trabajo exceden los recursos que dispone el trabajador, determinado con la escala de estrés laboral.	Esfuerzo	Cantidad de tareas Responsabilidad Esfuerzo físico	<ul style="list-style-type: none"> •A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado. •Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo. •En mi trabajo tengo mucha responsabilidad •A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado •Mi trabajo requiere esfuerzo físico •En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo 	Ordinal: Leve Moderado Intenso
			Recompensa	Reconocimiento Apoyo Oportunidades de promoción Salario	<ul style="list-style-type: none"> •Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco. •Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco. •En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario. •En mi trabajo me tratan injustamente. •Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas. •Estoy padeciendo o esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.). •Mi puesto de trabajo está en peligro. •Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño. •Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado. •Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas. •Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado. 	
			Implicación	Compromiso Identificación	<ul style="list-style-type: none"> •Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo. •Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza. •Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo. •Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo. •No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él. •Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche. 	
Desempeño laboral	Resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización (Faria de Melo, 1995).	Nivel de adecuación entre el cumplimiento de funciones y las funciones inherentes al puesto o cargo, determinado con la escala de desempeño laboral.	Resultados	Capacidad para trabajar a presión Uso de herramientas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> •Tengo la capacidad de trabajar bajo presión. •Tengo la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo. •Tengo la capacidad de vencer obstáculos que se presentan. •Tengo la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente. 	Ordinal: Malo Regular Bueno
			Responsabilidad	Puntualidad Oportunidad en el cumplimiento de las actividades	<ul style="list-style-type: none"> •Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo. •Soy puntual con la entrega de trabajos que se asignan. •Tengo la capacidad de realizar mi trabajo sin errores, y en el tiempo requerido. •Cumplio lo que me comprometo a realizar. 	
			Experticia	Habilidades Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> •En ausencia de mi jefe inmediato asumo responsabilidad. •Poseo el conocimiento adecuado para desempeñar mi puesto. 	

					<ul style="list-style-type: none"> •Muestro seguridad en las actividades que realizo. •Me adapto fácilmente a los cambios 	
	Iniciativa	Entusiasmo Retos			<ul style="list-style-type: none"> •Aunque no se me solicite brindo más tiempo del requerido. •Participo con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo. •Confío en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de mi área de trabajo. •Siempre estoy dispuesta a asumir los retos. 	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Enfoque de investigación

Cuantitativo, porque la información fue organizada, analizada e interpretada estadísticamente (Moisés Ríos, Ango Bedriñana, Palomino Vargas, & Feria Macizo, 2018).

4.2. Nivel de investigación

Correlacional, porque estableció la relación, el grado y tipo de relación entre las variables (Moisés Ríos, Ango Bedriñana, Palomino Vargas, & Feria Macizo, 2018): estrés laboral y desempeño laboral.

4.3. Diseño de investigación

Transversal, porque la información fue acopiada en un solo momento (corte en el tiempo) (Moisés Ríos, Ango Bedriñana, Palomino Vargas, & Feria Macizo, 2018).

4.4. Área de investigación

El CLAS Carmen Alto de la Red de Servicios de Salud Huamanga de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

4.5. Población

Constituida por 35 (100%) enfermeras asistenciales menores de 60 años del CLAS Carmen Alto.

4.6. Muestra

La presente investigación prescindió del cálculo de la muestra porque se trabajó con toda la población. Por tanto, constituye un estudio censal.

4.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

4.7.1. Técnica

Evaluación psicométrica. Procedimiento para la medición de atributos de la conducta humana mediante la aplicación de instrumentos psicológicos (Moisés Ríos, Ango Bedriñana, Palomino Vargas, & Feria Macizo, 2018), absueltos por las profesionales de enfermería.

4.7.2. Instrumentos

- **Escala de estrés laboral de Siegrist J (1996)**

Constituida por 23 ítems de opción múltiple con escalamiento Likert, distribuida en tres dimensiones: esfuerzo (1-6), recompensa (7-17) e implicación (18-23).

Las opciones de respuesta son: nunca (0), un poco (1), bastante (2) y mucho (3) (Siegrist, 1996).

La confiabilidad fue determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach por el carácter politómico de las respuestas. Se realizó en una muestra piloto de 10 enfermeras del CLAS Carmen Alto y se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0,951.

- **Escala de desempeño laboral de Galindo G (2016)**

Constituida por 16 ítems de opción múltiple, distribuida en cuatro dimensiones: resultados (1-4), responsabilidad (5-8), experiencia (9-12) e iniciativa (13-16).

Las opciones de respuesta son: nunca (0), casi nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4) (Galindo Colos, 2015).

La confiabilidad fue determinada con el Coeficiente Alpha de Cronbach por el carácter politómico de las respuestas. Se realizó en una muestra piloto de 10 enfermeras del CLAS Carmen Alto y se obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0,932.

4.8. Tratamiento estadístico

El análisis estadístico fue inferencial a través del cálculo del coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall, en razón a que las variables tenían escala ordinal.

4.9. Procedimiento de contraste de hipótesis

La hipótesis fue contrastada con la interpretación del p-valor del coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall, al 95% de nivel de confianza.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

5.1. Presentación tabular

Tabla N° 01. *El estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados en enfermeras del CLAS Carmen Alto.*

Desempeño laboral en la dimensión de resultados					
Estrés		Malo	Regular	Bueno	Total
Leve	Nº	0	5	5	10
	%	0,0	14,3	14,3	28,6
Moderado	Nº	2	12	2	16
	%	5,7	34,3	5,7	45,7
Severo	Nº	5	4	0	9
	%	14,3	11,4	0,0	25,7
Total	Nº	7	21	7	35
	%	20,0	60,0	20,0	100,0

Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 14,3% el desempeño laboral regular o bueno respectivamente en la dimensión de resultados. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 14,3% el desempeño laboral malo en la dimensión de resultados. Es decir, a mayor estrés laboral es menor el desempeño laboral en la dimensión de resultados.

Tabla N° 02. *El estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en enfermeras del CLAS Carmen Alto.*

		Desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad			
Estrés		Malo	Regular	Bueno	Total
Leve	Nº	0	4	6	10
	%	0,0	11,4	17,1	28,6
Moderado	Nº	3	10	3	16
	%	8,6	28,6	8,6	45,7
Severo	Nº	7	2	0	9
	%	20,0	5,7	0,0	25,7
Total		10	16	9	35
		28,6	45,7	25,7	100,0

Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 17,1% el desempeño laboral bueno en la dimensión de responsabilidad. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 20% el desempeño laboral malo en la dimensión de responsabilidad. Es decir, a mayor estrés laboral es menor el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad.

Tabla N° 03. *El estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia en enfermeras del CLAS Carmen Alto.*

Estrés	Desempeño laboral en la dimensión de experticia			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Leve	Nº	0	3	10
	%	0,0	8,6	28,6
Moderado	Nº	3	10	16
	%	8,6	28,6	45,7
Severo	Nº	6	3	9
	%	17,1	8,6	25,7
Total	Nº	9	16	35
	%	25,7	45,7	28,6
				100,0

Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 20% el desempeño laboral bueno en la dimensión de experticia. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 17,1% el desempeño laboral malo en la dimensión de experticia. Es decir, a mayor estrés laboral es menor el desempeño laboral en la dimensión de experticia.

Tabla N° 04. *El estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en enfermeras del CLAS Carmen Alto.*

Estrés	Desempeño laboral en la dimensión de iniciativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Leve	Nº	0	4	10
	%	0,0	11,4	28,6
Moderado	Nº	2	12	16
	%	5,7	34,3	45,7
Severo	Nº	5	4	9
	%	14,3	11,4	25,7
Total	Nº	7	20	35
	%	20,0	57,1	22,9
				100,0

Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 17,1% el desempeño laboral bueno en la dimensión de iniciativa. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 14,3% el desempeño laboral malo en la dimensión de iniciativa. Es decir, a mayor estrés laboral es menor el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

Tabla N° 05. *El estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto.*

Estrés	Desempeño laboral				Total
	Malo	Regular	Bueno		
Leve	Nº	0	2	8	10
	%	0,0	5,7	22,9	28,6
Moderado	Nº	2	11	3	16
	%	5,7	31,4	8,6	45,7
Severo	Nº	5	4	0	9
	%	14,3	11,4	0,0	25,7
Total	Nº	7	17	11	35
	%	20,0	48,6	31,4	100,0

Del 28,6% de enfermeras con estrés laboral leve predominó en 22,9% el desempeño laboral bueno. Del 25,7% de enfermeras con estrés laboral severo predominó en 14,3% el desempeño laboral malo. Es decir, a mayor estrés laboral es menor el desempeño laboral.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018.

Tau_b de Kendall		Estrés
Desempeño	Coeficiente de correlación	-,664 **
	Sig. (unilateral)	,000
	N	35

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

$$H_0 : r_{tb} = 0$$

$$H_i : r_{tb} \neq 0$$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,000) fue menor que el valor crítico ($\alpha=0,05$) y es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,664$; $p=0,000$).

4.2.2. Hipótesis específicas

- (a) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados.

Tau_b de Kendall		Estrés
Resultados	Coeficiente de correlación	-,571 **
	Sig. (unilateral)	,000
	N	35

$$H_0 : r_{tb} = 0$$

$$H_i : r_{tb} \neq 0$$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,000) fue menor que el valor crítico ($\alpha=0,05$) y es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,571$; $p=0,000$).

- (b) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad.

Tau_b de Kendall		Estrés
Responsabilidad	Coeficiente de correlación	-,637 **
	Sig. (unilateral)	,000
	N	35

$$H_0 : r_{tb} = 0$$

$$H_1 : r_{tb} \neq 0$$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,000) fue menor que el valor crítico ($\alpha=0,05$) y es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,637$; $p=0,000$).

- (c) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de experticia.

Tau_b de Kendall		Estrés
Experticia	Coeficiente de correlación	-,635 **
	Sig. (unilateral)	,000
	N	35

$$H_0 : r_{tb} = 0$$

$$H_1 : r_{tb} \neq 0$$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,000) fue menor que el valor crítico ($\alpha=0,05$) y es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de experticia en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,635$; $p=0,000$).

- (d) El estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa.

Tau_b de Kendall		Estrés
Iniciativa	Coeficiente de correlación	-,609 **
	Sig. (unilateral)	,000
	N	35

$$H_0 : r_{tb} = 0$$

$$H_i : r_{tb} \neq 0$$

La significación asociada al Coeficiente de Correlación Tau “b” de Kendall (0,000) fue menor que el valor crítico ($\alpha=0,05$) y es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,609$; $p=0,000$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación trata sobre las conductas de riesgo respecto al perímetro abdominal en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Los resultados con mayor relevancia y contrastados con el marco bibliográfico se describen a continuación:

En el CLAS Carmen Alto, el 45,7% de enfermeras presentaron estrés moderado, 28,6% leve y 25,7% severo.

Similares resultados fueron descritos en la investigación “*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*” (Molero Cáceres, 2016), donde el 46,1% presentaron estrés laboral moderado, 32,2% leve y 21,7% intenso.

En el escenario de investigación, 7 de cada 10 enfermeras presentaron algún nivel de estrés (estrés moderado y severo) y evidencia la escasa adaptación a las condiciones laborales porque las demandas de trabajo exceden a los recursos personales de las profesionales de enfermería.

La presencia de estrés negativo (estrés moderado y severo), es una condición emocional adversa por sus consecuencias en la salud del trabajador y de la organización (Del Hoyo Delgado, 2004). En la salud del trabajador se reportan consecuencias físicas gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, sexuales y dermatológicas. Entre las consecuencias psicológicas, destacan la preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, bloqueos mentales y mal humor. Las consecuencias en la salud de la organización, es otro aspecto a develar: elevado ausentismo, dificultades de relación y mediocre calidad de productos y servicios.

En cuanto al desempeño laboral, 48,6% de enfermeras del CLAS Carmen Alto reportaron un desempeño regular, 31,4% bueno y solo 20% malo.

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 (Galindo Colos, 2015).

En la investigación “*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*” (Molero Cáceres, 2016), el 27,4% exhibieron un desempeño bueno, 24,5% regular, 18,9% excelente, 17,9% malo y solo 11,3% deficiente.

En la población en estudio, 7 de cada 10 enfermeras reportaron un desempeño laboral entre malo y regular. Es decir, un desempeño que no logra efectivizar de manera integral el estándar de intervenciones para el puesto. En estas condiciones, las características actuales del cuidado de enfermería tendrían escasa calidad y calidez.

Analizando el vínculo entre las variables, se constata que en el CLAS Carmen Alto el estrés se relacionó inversamente con el desempeño laboral ($r_{tb} = -0,664$; $p=0,000$).

En la investigación “*Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016*” (Molero Cáceres, 2016), entre el estrés laboral y desempeño laboral se halló una correlación significativa e inversamente proporcional ($r_s = -0,562$; $p = 0,000$).

En el escenario de investigación, entre las enfermeras con mayores niveles de estrés laboral se halló también menores niveles de desempeño laboral en general como en cada una sus dimensiones:

- **Resultados.** Las enfermeras con estrés negativo exhiben una menor productividad.
- **Responsabilidad.** Las enfermeras con estrés negativo reportan mayor retraso en el cumplimiento de las obligaciones.
- **Experiencia.** Las enfermeras con estrés negativo realizan actividades rutinarias y pragmáticas solo por cumplir.
- **Iniciativa.** Las enfermeras con estrés negativo tienen menor disposición para idear o emprender nuevas acciones.

Queda demostrado que el estrés laboral se relaciona inversamente con el desempeño laboral de las enfermeras del CLAS Carmen Alto. Este resultado, evidencia la necesidad de promover la implementación de planes de mejora continua de las condiciones laborales de los trabajadores.

CONCLUSIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones generadas del análisis de los resultados de la investigación de campo. Con el objeto de organizar el cuerpo de conclusiones, se agrupan atendiendo a los objetivos generales y específicos, a saber:

En cuanto al objetivo general de determinar la relación entre estrés y desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto. Ayacucho, 2018, este objetivo fue alcanzado ya que:

Se estableció que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,664$; $p=0,000$). Es decir, a mayores niveles de estrés laboral le corresponde menores niveles de desempeño laboral.

En cuanto a los objetivos específicos:

- (a) Identificar relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de resultados, el mismo fue logrado porque el cálculo del coeficiente de correlación Tau “b” de Kendall estableció que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de resultados en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,571$; $p=0,000$). Vale decir, a mayor nivel de estrés laboral es menor la productividad laboral.
- (b) En cuanto a establecer la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad, se llegó a la conclusión que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de responsabilidad en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,637$; $p=0,000$). De ahí que, a mayor nivel de estrés laboral es mayor el retraso en el cumplimiento de las obligaciones.
- (c) Referente al objetivo de precisar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de experticia, fue efectivizado porque se llegó a establecer que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de experticia en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,635$; $p=0,000$). Significa que a mayor nivel de estrés es mayor el número de actividades rutinarias y pragmáticas solo por cumplir.

(d) En cuanto al objetivo de evaluar la relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión de iniciativa, fue logrado porque se llegó a establecer que el estrés se relaciona inversamente con el desempeño laboral en la dimensión de iniciativa en enfermeras del CLAS Carmen Alto ($r_{tb} = -0,609$; $p=0,000$). Significa que a mayor nivel de estrés laboral es menor la disposición para idear o emprender nuevas acciones

BIBLIOGRAFÍA

- Atme Cabrera, D. (2018). *Tiempo de servicio y estrés laboral en enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2017*. Universidad Alas Peruanas, Enfermería. Ayacucho: Universidad Alas Peruanas.
- Cargua Quishpe, J. R. (2015). *Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana. Año 2013-2014*. Universidad Nacional de Loja, Enfermería. Lola-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Del Hoyo Delgado, M. Á. (2004). *Estrés laboral*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Faria de Melo, F. A. (1995). *Desarrollo Organizacional:Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Fernández Ramírez, G. E. (2016). *Estrés laboral y desempeño laboral en profesionales de enfermería de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015*. Universidad César Vallejo, Medicina. Lima: Universidad César Vallejo.
- Galindo 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*. Universidad César Vellejo, Medicina. Ayacucho: Universidad César Vellejo.
- González González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, XXV(70), 171-194.
- Machicado Huaycani, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia y unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Enfermería. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Colombia: McGraw. Hill.

- Mendoza Valdez, B., & Sánchez Muñoz, A. J. (2017). *Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017. Tesis de licenciatura.* Universidad Privada Antenor Orrego, Enfermería. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Moisés Ríos, B. W., Ango Bedriñana, J., Palomino Vargas, V. A., & Feria Macizo, E. E. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- Molero Cáceres, G. (2016). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga. Ayacucho, 2016.* Universidad Cesar Vallejo, Medicina. Ayacucho: Universidad Cesar Vallejo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El estrés en el trabajo: Un reto colectivo.* Ginebra: OIT.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, XVI(3)*, 493-505.
- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Avellán, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* doi:10.1590/0104-1169.0284.258
- Roas Lavi, Z. M. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná, 2015.* Universidad Alas Peruanas, Enfermería. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Rodríguez Orozco, I. (2017). *Evaluación del desempeño.* Universidad Pontifica Comillas. Comillas-España: Universidad Pontifica Comillas.
- Salazar Chu, P. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del profesional de enfermería en el Hospital III Goyeneche Arequipa, 2016.* Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa, Enfermería. Arequipa: Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

Siegrist, J. (1996). Adverse Health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational health Psychology*, I(1), 27-41.

Universidad Católica Bolivariana San Pablo. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, XX(1), 55-56.

ANEXOS

Anexo 01

INSTRUMENTOS

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

(Siegrist, 1996)

Introducción. Apreciada licenciada. En esta oportunidad solicito su colaboración respondiendo con sinceridad a la presente escala anónima. No existen respuestas buenas ni malas.

Instructivo. A continuación, encontrará un conjunto de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. 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.

Nº	ITEMS	Nada	Poco	Bastante	Mucho
		0	1	2	3
	ESFUERZO				
1	A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado.				
2	Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.				
3	En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.				
4	A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo de lo estipulado.				
5	Mi trabajo requiere esfuerzo físico.				
6	En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.				
	RECOMPENSA				

7	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.				
8	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.				
9	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.				
10	En mi trabajo me tratan injustamente.				
11	Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.				
12	Estoy padeciendo o esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).				
13	Mi puesto de trabajo está en peligro.				
14	Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.				
15	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.				
16	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.				
17	Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.				
IMPLICACIÓN					
18	Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.				
19	Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.				
20	Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.				
21	Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.				
22	No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.				
23	Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.				

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

(Colos, 2016)

Introducción. Apreciada licenciada. En esta oportunidad solicito su colaboración respondiendo con sinceridad a la presente escala anónima. No existen respuestas buenas ni malas.

Instructivo. 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.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	RESULTADOS					
1	Tengo la capacidad de trabajar bajo presión.					
2	Tengo la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo.					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se presentan.					
4	Tengo la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente.					
	RESPONSABILIDAD					
5	Aplica los valores institucionales en mi puesto de trabajo.					
6	Soy puntual con la entrega de trabajos que se asignan.					
7	Tengo la capacidad de realizar mi trabajo sin errores, y en el tiempo requerido.					

8	Cumplo lo que me comprometo a realizar.				
	EXPERIENCIA				
9	En ausencia de mi jefe inmediato asumo responsabilidad.				
10	Poseo el conocimiento adecuado para desempeñar mi puesto.				
11	Muestro seguridad en las actividades que realizo.				
12	Me adapto fácilmente a los cambios.				
	INICIATIVA				
13	Aunque no se me solicite brindo más tiempo de lo requerido.				
14	Participo con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.				
15	Confío en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de mi área de trabajo.				
16	Siempre estoy dispuesto a asumir los retos.				

Anexo 02

PRUEBA DE CONFIABILIDAD

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	59,00	108,000	,237	,953
A2	59,20	95,956	,807	,947
A3	59,50	102,944	,615	,950
A4	59,30	94,233	,899	,946
A5	59,00	98,000	,761	,948
A6	59,00	103,111	,540	,951
A7	59,40	104,711	,433	,952
A8	59,40	99,600	,677	,949
A9	59,50	97,389	,853	,947
A10	59,20	95,289	,852	,947
A11	58,90	103,878	,578	,950
A12	59,00	108,667	,135	,954
A13	59,60	102,933	,662	,950
A14	59,40	94,044	,903	,946
A15	59,20	96,178	,793	,948
A16	59,10	101,878	,578	,950
A17	59,00	97,556	,793	,948
A18	58,90	100,100	,683	,949
A19	59,40	105,156	,391	,952
A20	59,10	96,100	,836	,947
A21	59,00	108,000	,237	,953
A22	59,20	95,956	,807	,947
A23	59,50	102,944	,615	,950

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	39,80	53,733	,230	,935
A2	40,00	45,111	,824	,923
A3	40,30	50,678	,538	,931
A4	40,10	44,322	,879	,921
A5	39,80	46,400	,791	,924
A6	39,80	50,178	,547	,931
A7	40,20	51,956	,351	,934
A8	40,20	48,178	,634	,929
A9	40,30	46,233	,860	,922
A10	40,00	44,667	,868	,922
A11	39,70	50,900	,562	,930
A12	39,80	54,178	,134	,937
A13	40,40	50,267	,642	,929
A14	40,20	44,178	,885	,921
A15	40,00	45,333	,802	,924
A16	39,90	49,211	,596	,929