

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA SALUD**



**Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio  
de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de  
Ayacucho, Ayacucho 2022**

Tesis para obtener el grado académico de:

**MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

Presentado por:

**Bach. Hector Raul Rojas Pilloraza**

Asesor:

**Dr. Hector Huaraca Rojas**

Ayacucho - Perú

2024

### **Dedicatoria**

Quiero expresar mi gratitud a Dios y a mis padres, Higidio y Paulina por ser quienes, con su amor y sabiduría, han contribuido a mi crecimiento personal.

A gradezco a mi esposa Sandra y a mis hijas Mia y Adriana, por siempre haber confiado en mí, brindándome un ejemplo de superación, humildad y sacrificio. Gracias a ellas he aprendido a valorar todo lo que poseo.

Héctor Raúl.

### **Agradecimientos**

La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, cuna de mi educación superior y forjadora de mi carrera profesional.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y a su distinguido cuerpo docente por compartir conmigo su invaluable sabiduría y enseñanza durante mi proceso de formación como Maestro en Gerencia de Servicios de la Salud.

Deseo manifestar mi más profundo agradecimiento al Dr. Héctor HUARACA ROJAS, por su inestimables respaldo y continua orientación durante la ejecución del presente proyecto de investigación.

El presente trabajo de Tesis ha sido posible gracias a las facilidades brindadas por el Departamento de Farmacia, Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho.

Agradezco a mis colegas y compañeros de trabajo por su valiosa colaboración y participación en la consecución de mis objetivos.

## Índice De General

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Dedicatoria.....                                    | ii  |
| Agradecimientos.....                                | iii |
| Índice De General.....                              | iv  |
| Índice De Tablas.....                               | vii |
| Índice De Anexos .....                              | ix  |
| Resumen .....                                       | x   |
| Abstract.....                                       | xi  |
| Capítulo I Introducción.....                        | 12  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....               | 13  |
| 1.2. Objetivos .....                                | 17  |
| Capítulo II Marco Teórico.....                      | 19  |
| 2.1. Antecedentes de estudio .....                  | 19  |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales.....            | 19  |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales. ....                | 21  |
| 2.1.3. Antecedentes locales.....                    | 22  |
| 2.2. Base teórica .....                             | 24  |
| 2.2.1. Estrés:.....                                 | 24  |
| 2.2.2. Respuesta Fisiológica frente al Estrés.....  | 24  |
| 2.2.3. Estrés laboral.....                          | 26  |
| 2.2.3.1. Salud laboral .....                        | 26  |
| 2.2.3.2. Conceptualización del Estrés Laboral ..... | 26  |
| 2.2.3.3. Tipos del Estrés Laboral .....             | 27  |
| 2.2.3.4. Causas del Estrés Laboral:.....            | 27  |
| 2.2.3.5. Efectos del Estrés Laboral: .....          | 28  |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3.6. Niveles de Estrés Laboral: .....                  | 29        |
| 2.2.3.7. Dimensiones del Estrés Laboral: .....             | 30        |
| 2.2.4. Desempeño Profesional .....                         | 33        |
| 2.2.4.1. Dimensiones del Desempeño Profesional .....       | 34        |
| 2.3. Hipótesis.....                                        | 37        |
| 2.3.1. Hipótesis general.....                              | 37        |
| 2.3.2. Hipótesis específicas .....                         | 37        |
| 2.4. Operacionalización de Variables.....                  | 38        |
| 2.4.1. Variable I. Estrés Laboral .....                    | 38        |
| 2.4.2. Variable II. Desempeño profesional .....            | 39        |
| <b>Capítulo III Materiales Y Métodos.....</b>              | <b>40</b> |
| 3.1. Enfoque de la investigación .....                     | 40        |
| 3.2. Tipo de investigación .....                           | 40        |
| 3.3. Diseño de investigación.....                          | 40        |
| 3.4. Área de estudio.....                                  | 41        |
| 3.5. Población.....                                        | 41        |
| 3.6. Muestra .....                                         | 41        |
| 3.7. Muestreo.....                                         | 41        |
| 3.8. Criterios de inclusión.....                           | 42        |
| 3.9. Criterios de exclusión.....                           | 42        |
| 3.10. Técnica e instrumentos de recolección de datos ..... | 42        |
| 3.11. Confiabilidad y validación del instrumento: .....    | 43        |
| 3.12. Procedimiento.....                                   | 43        |
| 3.13. Plan de análisis y procesamiento de datos.....       | 44        |
| 3.14. Consideración ética .....                            | 44        |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Capítulo IV Resultados.....     | 46 |
| Capítulo V Discusión .....      | 57 |
| Conclusiones.....               | 66 |
| Recomendaciones .....           | 68 |
| Referencias Bibliográficas..... | 70 |
| Anexos.....                     | 76 |

## Índice De Tablas

|                |                                                                                                                                                                                                           |    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> | Relación entre dimensión “Clima laboral del estrés y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                         | 46 |
| <b>Tabla 2</b> | Relación entre dimensión “carga de trabajo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                         | 47 |
| <b>Tabla 3</b> | Relación entre dimensión “identificación y autorrealización del personal con el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. .... | 48 |
| <b>Tabla 4</b> | Relación entre “eficacia - satisfacción del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                            | 49 |
| <b>Tabla 5</b> | Relación entre dimensión “autoexigencia del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                            | 50 |
| <b>Tabla 6</b> | Relación entre dimensión “capacitación para el trabajo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....             | 51 |
| <b>Tabla 7</b> | Relación entre dimensión “ansiedad estado-rasgo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                    | 52 |
| <b>Tabla 8</b> | Relación entre dimensión “disponibilidad de tiempo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. ....                 | 53 |

|                 |                                                                                                                                                                                                            |    |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 9</b>  | Relación entre dimensión “capacidad de desconectar con el trabajo del estrés y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022..... | 54 |
| <b>Tabla 10</b> | Relación entre “estrés laboral y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.<br>.....                                          | 55 |

## Índice De Anexos

|                 |                                       |    |
|-----------------|---------------------------------------|----|
| <b>Anexo 1</b>  | Matriz de consistencia .....          | 77 |
| <b>Anexo 2</b>  | Operacionalización de variables ..... | 79 |
| <b>Anexo 3</b>  | Consentimiento informado .....        | 81 |
| <b>Anexo 4</b>  | Cuestionario 01 .....                 | 82 |
| <b>Anexo 5</b>  | Cuestionario 02 .....                 | 83 |
| <b>Anexo 6</b>  | Juicio de expertos .....              | 86 |
| <b>Anexo 7</b>  | Validación de instrumentos .....      | 87 |
| <b>Anexo 8</b>  | Validez por juicio de expertos .....  | 89 |
| <b>Anexo 9</b>  | Confiabilidad de instrumentos .....   | 90 |
| <b>Anexo 10</b> | Correlaciones Rho de Spearman .....   | 91 |
| <b>Anexo 11</b> | Consentimiento informado .....        | 93 |

## Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal Químico Farmacéutico y Técnico de farmacia que laboran en el Servicio de Dosis unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Se realizó un estudio empleando una metodología con enfoque cuantitativo, tipo aplicada y con diseño descriptivo-correlacional de corte transeccional. La muestra fue constituida por 36 profesionales Químico Farmacéutico y Técnicos de Farmacia, que desempeñan sus labores en el hospital mencionado. Se emplearon dos cuestionarios para evaluar el estrés laboral y el desempeño profesional en este sentido. El primero fue el cuestionario de “Estrés Laboral CUEL-34, mientras para el segundo fue el cuestionario “Inventario de Estresores Laborales par Enfermería”. Ambos cuestionarios fueron adaptados y validados de acuerdo con los objetivos de la investigación. Los resultados evidenciaron que el 27,8% de los colaboradores muestran estrés laboral y un rendimiento profesional regular, empero que el 8,3% muestra un nivel bajo de estrés laboral y un rendimiento profesional regular. Asimismo, se observó una relación positiva y significativa entre el estrés laboral y el rendimiento profesional ( $Rho=0,596$ ;  $p<0,05$ ). Igualmente, se halló una relación positiva y significativa en las dimensiones de clima laboral, identificación-autorrealización, eficacia-satisfacción, auto-exigencia, ansiedad, disponibilidad y capacidad de desconectarse y rendimiento laboral ( $Rho=0,395$ ;  $p=0,017$ ;  $Rho=0,543$ ;  $p=0,001$ ;  $Rho=0,481$ ,  $p=0,003$ ;  $Rho=0,459$ ,  $p=0,005$ ;  $Rho=0,350$ ,  $p=0,036$ ;  $Rho=0,449$ ,  $p=0,006$ ; y  $Rho=0,363$ ,  $p=0,030$ ). Sin embargo, no se encontró relación significativa entre la carga laboral y capacitación con el rendimiento laboral ( $Rho=0,064$ ;  $p=0,709$ ;  $Rho=0,150$ ,  $p=0,383$ ).

**Palabras Clave:** Estrés laboral, desempeño profesional, dosis unitaria, emergencia general.

### Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between work stress and the professional performance of the Pharmaceutical Chemist and Pharmacy Technician personnel who work in the Unit Dose and General Emergency Service of the Ayacucho Regional Hospital. A study was carried out using a methodology with a quantitative approach, applied type and with a descriptive-correlational design of a transectional section. The sample was made up of 36 Pharmaceutical Chemist and Pharmacy Technician professionals, who work in the aforementioned hospital. Two questionnaires were used to evaluate work stress and professional performance in this sense. The first was the “CUEL-34 Work Stress” questionnaire, while the second was the “Inventory of Work Stressors for Nursing” questionnaire. Both questionnaires were adapted and validated according to the research objectives. The results showed that 27.8% of employees show work stress and regular professional performance, but 8.3% show a low level of work stress and regular professional performance. Likewise, a positive and significant relationship was observed between work stress and professional performance ( $Rho=0.596$ ;  $p<0.05$ ). Likewise, a positive and significant relationship was found in the dimensions of work environment, identification-self-realization, effectiveness-satisfaction, self-demand, anxiety, availability and ability to disconnect, and work performance ( $Rho=0.395$ ;  $p=0.017$ ;  $Rho=0.543$ ;  $p=0.001$ ;  $Rho=0.481$ ,  $p=0.003$ ;  $Rho=0.459$ ,  $p=0.005$ ;  $Rho=0.350$ ,  $p=0.036$ ;  $Rho=0.449$ ,  $p=0.006$ ; and  $Rho=0.363$ ,  $p=0.030$ ). However, no significant relationship was found between workload and training with work performance ( $Rho=0.064$ ,  $p=0.709$ ;  $Rho=0.150$ ,  $p=0.383$ ).

**Keywords:** Work stress, professional performance, unit dose, general emergency.

## **Capítulo I**

### **Introducción**

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento profesional del personal que trabaja en el servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho.

En el Perú, el sistema de atención de salud se divide en dos sectores: el sector público y el sector privado. El Ministerio de Salud (MINSA) forma parte del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, cuya labor radica en coordinar y prestar la dirección y gestión de la política nacional de salud. El MINSA es la máxima autoridad sanitaria y la Institución responsable de supervisar el Sistema Nacional de Salud (1).

La provisión de los servicios sanitarios está estrechamente asociada con la atención al paciente en diversas especialidades, con la finalidad de garantizar, preservar y mejorar la salud de la población, contribuyendo así a su bienestar y al desarrollo de la nación. Actualmente, los servicios de emergencia personifican el entorno hospitalario donde brinda atención de salud las 24 horas del día a los usuarios que requieren atención inmediata frente a una emergencia, incluso en situaciones críticas.

Durante el proceso de brindar asistencia y atención a los usuarios que acuden al servicio de emergencia o a la unidad de cuidados intensivos es común que los profesionales de la salud experimenten altos niveles de estrés. Ello se debe a que en su día a día deben enfrentarse y estabilizar a pacientes en estado crítico. Por esta razón, es primordial que los profesionales que trabajan en la sala de emergencia y cuidados intensivos desarrollen habilidades para manejar situaciones complejas en las que se requieren resolver diferentes problemas (2).

Ante este escenario señalado, resulta fundamente tomar acciones para evitar que el profesional de la salud experimente insatisfacción tanto en su vida profesional como

personal, ello podría revelar en comportamientos inapropiados, tanto en el ámbito personal como laboral, afectando de manera directa su rendimiento en su labor.

Actualmente, ha aumentado el interés por la investigación sobre estrés y los factores psicosociales asociados con el ambiente laboral. Ello se debe a las potenciales consecuencias que puede tener en la salud e los trabajadores. Dentro de estos elementos se encuentran el rendimiento de labores que requieren una gran exigencia de atención y responsabilidad, la presión por cumplir con las demandas laborales, los cambios frecuentes de horario y un liderazgo inapropiado, entre otros. Estos elementos pueden provocar diferentes trastornos físicos, psicológicos, emocionales y de conductas, ello puede aumentar las ausencias laborales, reducción en la producción y la mengua en la calidad del trabajo ejecutado (3).

Este argumento posee un valor teórico importante, en vista que su finalidad es exponer la asociación entre el estrés del personal profesional de salud y su desempeño profesional. Se base en estudios realizadas a nivel nacional y regional, y suministra información actualizada sobre las posibles causas de esta interrelación, así como sus efectos en el rendimiento. La investigación ha utilizado un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, transaccional y prospectivo. La muestra consistió en 36 profesionales Químico Farmacéuticos y Técnicos en farmacia, que trabajan en el Servicio de Dosis unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho.

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

La dificultad financiera tuvo un impacto global tanto en las organizaciones como en los trabajadores. En la sociedad actual, se destaca por un incremento en las demandas del desempeño laboral, las cuales están influenciadas por la necesidad de ser más flexibles, trabajar en equipo y dominar las nuevas tecnologías de la información, comunicaciones y toma de decisiones. En este escenario, tanto a nivel situacional como institucional, será

imprescindible usar habilidades físicas, psicológicas y comportamentales, lo cual implica crear habilidades adaptativas para afrontar estas exigencias (4).

A consecuencia de este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) formuló una exhortación hace algunos años sobre el posible impacto de estos cambios en la salud de los individuos, principalmente de los trabajadores, primordialmente en los países dedicados a la extracción de materias primas. Esto está particularmente asociado con el uso de nuevas tecnología y factores psicosociales. Estas situaciones conducen a la manifestación de múltiples enfermedades psicosomáticas, como consecuencia de las obligaciones y demandas de la sociedad contemporánea, especialmente en el entorno laboral, que está sometido a cambios constantes en la estructura y a las exigencias del trabajo, lo cual se conoce como estrés (5).

El estrés laboral es un problema global debido a su alta prevalencia; en la actualidad, se considera como la enfermedad más común del siglo XXI. En estos tiempos, México lidera a nivel global, superando tanto a China como a EEUU. El efecto biopsicosocial surge a partir de las reacciones fisiológicas que activan el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo, lo cual desencadena liberación hormonal que estimula, regula o inhibe la actividad de los órganos (6).

La investigación de la asociación entre el estrés laboral y el rendimiento incita a la reflexión y destaca la importancia de capacitar al personal de salud para afrontar las demandas tanto en el ámbito familiar como laboral, así como el estrés que estas tensiones generan. Si logramos comprender estos aspectos, podremos guiarlos en la implementación de medidas preventivas y sensibilizar sobre las señales que les permitirán detectar a tiempos esta situación y aplicar las técnicas necesarias para manejar y supera el estrés. El impacto de esto será positivo y provechoso para el rendimiento de los expertos en el ámbito de la salud (7).

En el Perú, se han llevado a cabo múltiples estudios, resaltando las siguientes: durante el año 2016, ejecutó un estudio en el Hospital Casimiro Ulloa por Pochas, con el propósito de examinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento profesional. La conclusión de sus resultados fue que el estrés tiene una influencia significativa en desempeño laboral de las enfermeras (8).

En el año 2019, ejecutó un estudio Delgado, con el propósito de determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral en los empleados de la Red de Salud de Trujillo. Los resultados conformaron que el coeficiente de Rho de Spearman comprobó una relación negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laboral (9).

En cuanto al ámbito regional, se destacan las siguientes investigaciones: En 2016, ejecutó un estudio Molero G. “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga”, con la finalidad de establecer la relación entre el estrés y el rendimiento en el trabajo. Cuyo resultado fue que existe una correlación significativa y de naturaleza inversa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo (10).

Por lo tanto, podemos notar que equipo de salud que laboral en la primera línea de atención, llevando a cabo labores en ambientes potencialmente estresantes debido al constante contacto con pacientes en situaciones críticas de dolor, sufrimiento y peligro de fallecimiento, puede enfrentar situaciones de estrés que impactan su rendimiento profesional. Estas circunstancias se evidencian mediante la falta de asistencia y la falta de interés en diversos niveles. Por ende, este estudio se realizó con el objetivo de “establecer la relación entre el estrés laboral y el rendimiento profesional en el área de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2002.

Se formuló la siguiente interrogante principal: ¿Cuál es la relación que existe entre “el estrés laboral y el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

Los problemas específicos planteados fueron:

¿Cómo se relaciona “el Clima laboral con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la carga de trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la identificación y autorrealización con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la eficacia y satisfacción en el trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la auto-exigencia con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la capacitación para el trabajo con el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la ansiedad estado-rasgo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la disponibilidad de tiempo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

¿Cómo se relaciona “la capacidad de conectar con el trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022?

## 1.2. Objetivos

Se fijó como objetivo general siguiente: determinar la relación entre el “estrés laboral y el rendimiento profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital regional de Ayacucho” 2022.

Los objetivos específicos formulados fueron:

Identificar como el “clima laboral se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Evaluar de qué manera “la carga de trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Establecer de qué manera “la identificación y autorrealización del personal se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Identificar de qué manera “la eficacia y satisfacción se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Identificar de qué manera “la auto-exigencia se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Identificar de qué forma “la capacitación para el trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Identificar de qué manera “la ansiedad estado-rasgo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Determinar como “la disponibilidad de tiempo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

Identificar como “la capacidad de conectar con el trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho” 2022.

El estudio actual se fundamentó en un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional y corte transeccional. Resultados: se encontró que el 27,8% de los empleados sufren estrés laboral y tienen un rendimiento profesional regular, mientras que el 8,3% tienen nivel de estrés laboral bajo y un rendimiento profesional regular. Además, se observa una correlación moderada y directa entre el nivel de estrés y el desempeño profesional del personal que labora en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho ( $Rho=0,596$ ;  $p<0,05$ ).

El informe actual está estructurado en cinco capítulos: I. Introducción que incluye problemática actual, formulación del problema, y se establecen los objetivos. II. Marco Teórico comprende antecedentes del estudio, bases teóricas, hipótesis y las variables analizadas. III. Materiales y métodos, se detalla diseño metodológico. IV. Resultados se incluye los resultados descriptivos e inferenciales. V. Discusión, se analiza y contrasta los resultados obtenidos, estableciendo conclusiones basados en hallazgos de la investigación. Además, se contiene recomendaciones. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas, y sección de anexos.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales.

**Rojas, et al.** En 2021, ejecutó un estudio en Venezuela con el objetivo de “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la compañía Avivarnes”. Investigación fue descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transeccional y de campo. Recopiló la información utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento elaboraron dos cuestionarios con respuestas dicotómicas cerradas. El instrumento fue validado mediante juicio de expertos y confiabilidad obtuvo por el método Kuder Richardson. Resultados obtuvieron basándose en el coeficiente  $r$  de Pearson=0,860, concluyeron que existe relación positiva fuerte entre las variables estudiadas en la empresa, esto indica que los cambios en la variable estrés laboral afecta directamente en el desempeño laboral (11).

Durante el año 2017, **Guzmán A.** Investigó en el campo de Psicología Industria, concretamente sobre el tema del Estrés Laboral y su influencia en el rendimiento laboral. El propósito principal del estudio fue analizar si el estrés laboral tiene impacto en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico Superior Libertad. Empleo una metodología descriptiva-correlacional, no experimental. Para la recolección de datos, utilizó dos instrumentos de investigación: el cuestionario de Estrés Laboral (OIT) y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos mostraron, en términos generales, un nivel reducido de estrés laboral y un desempeño laboral adecuado. Por lo tanto, se corroboró la hipótesis principal de que a medida que disminuye el estrés laboral, aumenta el desempeño de los empleados. Concluyó que los trabajadores del Instituto Tecnológico Superior Libertad

presentan un nivel bajo de estrés laboral, lo cual se refleja en el desempeño moderado en sus roles laborales (12).

Castillo, et al. En el año 2014, realizaron un estudio sobre “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena, Colombia”, con el objetivo de identificar los factores que están asociados con el estrés laboral de los enfermeros de dos hospitales ubicados en la ciudad de Cartagena. Utilizó un enfoque cuantitativo de corte transeccional. Usaron la versión en español de la herramienta “The Nursing Stress Scale” (NSS) para recolectar la información de un grupo de 156 enfermeras/os que trabajan en los servicios de hospitalización ubicados en la ciudad Cartagena. Los datos obtenidos revelaron que el 33,97% de los participantes se encuentran expuestos a niveles elevados de estrés. Una de las causas de estrés es el hecho de escuchar o hablar sobre su propia situación grave de salud. También, se observa que el 42,9% del personal de salud experimenta estrés al tener una relación cercana con una persona fallecida (13).

**Seguel F, et al.** En el año 2014, investigaron con el propósito general de “determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la fatiga laboral en el personal de enfermería de dos hospitales en Chile”. Para lograr este objetivo, empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, explicativo y transeccional. Previo al inicio del estudio, se solicitaron el consentimiento informado y firmado. A cada participante les entregó un cuestionario que abarcaba preguntas sociodemográficas y laborales, así como las escalas de fatiga “Check List Individual Strength (CIS) y Maslach Buernout Inventory General Survey (MBIGS)”, las cuales evalúan el impacto del trabajo hacia el trabajo y la familia. Los resultados logrados revelaron una correlación significativa entre el síndrome burnout y la fatiga, especialmente en la dimensión de agotamiento emocional ( $Rho=0,680$ ;  $p=0,000$ ). Esto indica que la fatiga tiene una influencia importante en el síndrome. Además, observaron que a medida aumenta la fatiga, también aumenta el burnout (14).

### 2.1.2. *Antecedentes nacionales.*

**Mamani A.** Investigó en 2017, “Factores que causan estrés y sus efectos en el desempeño laboral en Emergencia. Lima”, tuvo como objetivo general describir los factores de estrés y su influencia en el rendimiento laboral en los servicios de emergencia entre junio y octubre 2006. Emplearon la búsqueda electrónica y asociaciones científicas a nivel internacional y nacional como técnica. Como resultado identificó las siguientes causas de estrés: carga excesiva de trabajo, presión por el tiempo, falta de claridad en los roles, ambiente organizacional, la inestabilidad laboral y las relaciones interpersonales con equipos interdisciplinarios (15).

En el año 2017, **Consuelo C.** Investigó “Relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima 2017”, con el propósito principal de “determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú”. El tipo de investigación ejecutada fue básica, con enfoque cuantitativo, correlacional, prospectivo y transeccional. La muestra consistió en 180 miembros del personal de atención. Para acopio de los datos emplearon dos cuestionarios: el inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS) para medir el síndrome de burnout y un cuestionario para evaluar el rendimiento laboral. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y para evaluar la confiabilidad el Alpha de Cronbach (0,784, para síndrome de Burnout y 0,805 para desempeño laboral). Resultados: demostraron que hay una relación muy débil e inversa entre el síndrome de Burnout y rendimiento laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, evidenciada mediante la prueba de correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.228$ ;  $p=0,001$ ). Asimismo, encontró una relación débil e inversa entre la dimensión agotamiento emocional y el rendimiento laboral del personal asistencial ( $Rho=0,394$ ;  $p=0,001$ ), una relación media e inversa entre la dimensión de

despersonalización y el rendimiento laboral ( $Rho=0,420$ ;  $p=0,000$ ), y una relación moderada y directa entre la dimensión de realización personal y rendimiento laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú ( $Rho=0,569$ ;  $p=0,000$ ) (16).

En el año 2014, **Galán F, *et al.*** Investigó con el propósito de “determinar el nivel de estrés en los enfermeros que laboran en las Unidad de Cuidados Intensivos y Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes”. El estudio fue desarrollado usando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra fue compuesta por 35 enfermeros. Para acopiar de datos, usaron una encuesta como técnica y test de Likert como instrumento. Resultados: el 100% de los enfermeros que trabajan en UCI y 91% de los que trabajan en Emergencia presentan un nivel de estrés medio, mientras que el 9% de los enfermeros experimentaron un nivel de estrés alto. El 91% de síntomas más comunes fueron tensión muscular, 67% preocupación excesiva, y el 83% de naturaleza conductual, como dificultad para conciliar el sueño (61%) y para relajarse (67%). En Emergencia observaron dificultad para disfrutar actividades recreativas (57%), carga de trabajo excesivo que afecta a la vida familiar (57%). En la UCI encontraron una dificultad para interactuar con los demás en 67% (17).

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

**Inga O.** En el año 2019, llevó a cabo una investigación sobre el estrés laboral y el rendimiento profesional del personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico y Emergencia del Hospital Tipo II EsSalud. El propósito fue identificar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento profesional del personal. Utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, prospectivo y transversal. La muestra fue 30 profesionales de enfermería que laboran en ambos servicios. Los resultados obtenidos revelaron que el 93,3% del personal presenta un nivel moderado de estrés, mientras que el 6,7% experimentan un nivel severo de estrés laboral, en lo que respecta al rendimiento profesional, el 76,6% de los

participantes mostró rendimiento profesional regular, mientras que el 23,3% presentó un rendimiento profesional bueno (18).

**Atme C.** En 2017, investigó con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y el rendimiento profesional de las enfermeras que laboran el Hospital Regional de Ayacucho y Hospital Tipo II EsSalud. Metodología usada fue cuantitativo, tipo aplicada, descriptivo correlacional y de corte transeccional. La muestra fue 124 licenciadas de enfermería que laboran en ambos servicios. El instrumento fue el cuestionario auto informado. Resultados: el 29 % de los participantes opinaron un nivel de estrés laboral severo, 45,2% presentan estrés moderado. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a la condición laboral. En cuanto al desempeño de licenciados de enfermería, el 79% mostraron un desempeño regular, 11,3% presentaron un desempeño deficiente y el 9,7% mostraron un buen desempeño. Las dimensiones con mejor desempeño fueron la capacidad cognitiva y de cumplimiento y responsabilidad. Las dimensiones con menor desempeño fueron la capacidad afectiva y procedimental. En conclusión: Demostró un nivel de correlación moderada negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral ( $Rho=-0,572$ ;  $p=0,001$ ) (19).

**Calderón L.** En el año 2014, investigó “Programa Educativo sobre inteligencia emocional y su impacto en el estrés laboral en Enfermeras del servicio de Emergencia de MINSA y EsSalud Ayacucho”. El presente estudio fue de naturaleza cuantitativa, aplicada y cuasi experimental y prospectivo. La muestra fue conformada por 15 enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho y 15 enfermeras del Hospital Tipo II EsSalud Ayacucho. Los resultados previos a la implementación del Programa Educativo de Inteligencia Emocional fueron, el 53,3% mostraron un nivel de estrés intermedio, el 26,6% un nivel de estrés bajo y el 20% de nivel de estrés elevado. Tras la aplicación del programa, el 86,7% presentó un nivel de estrés bajo y solamente el 13,3% un nivel de estrés intermedio. Por otro

lado, el personal de enfermería que labora en Emergencia del Hospital Tipo II EsSalud, antes de implementación del programa Inteligencia emocional feu 53,3% tenían un nivel de estrés intermedio y el 46,7% de nivel de estrés bajo; después de implementación del programa, el 100% de los profesionales de enfermería mostraron estrés de nivel bajo, evidenciando la efectividad del programa (20).

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Estrés:**

Según Regueiro, el estrés es una respuesta fisiológica que involucra diferentes mecanismos para enfrentar una situación amenazante o de mayor demanda. Si ocurre en exceso, provoca una sobrecarga de tensión y conduce a la aparición de enfermedades que afectan el funcionamiento normal de organismo (21).

Orlandine, en 1996 destaca que “estas circunstancias provocan disminución en la calidad y cantidad de productos y servicios, modificaciones en los puestos de trabajo, renuncias laborales, accidentes, jubilaciones anticipadas y fallecimiento de los trabajadores, además de aumentar los gastos en salud debido al envejecimiento, enfermedades, violencia y conflictos laborales” (22).

El estrés laboral es un asunto de gran relevancia en múltiples investigaciones y en la sociedad en general, ya que las demandas superan los recursos de los empleados (23).

### **2.2.2. Respuesta Fisiológica frente al Estrés**

Hay tres sistemas implícitos en el organismo humano: el sistema endocrino, el sistema nervioso y el sistema inmunológico. Estos sistemas están interconectados y trabajan en conjunto para regular diversas funciones del cuerpo. Cuando una persona experimenta estrés, ya sea de origen físico o emocional, se activan ciertas áreas del sistema límbico que está relacionadas con las emociones del cerebro. Las respuestas neuronales son comunicadas hacia el hipotálamo, el cual actúa como un enlace entre el sistema endocrino y nervioso.

Como resultado, se desencadena la liberación de una respuesta hormonal que estimula la hipófisis, estimulando la liberación la hormona adrenocorticotropina (ACTH) hacia la sangre. Esta hormona tiene efecto sobre la glándula suprarrenal, las cuales se dividen en dos zonas diferentes: la médula que secreta adrenalina y noradrenalina y la corteza, que secreta glucocorticoides y mineralcorticoides. La liberación de adrenalina y noradrenalina implica una movilización de energía a corto plazo. Los glucocorticoides tienen efectos metabólicos y antialérgicos. En situaciones de incertidumbre, donde no se puede controlar el evento y su resultado es impredecible, se producen aumento de los niveles de cortisol. La vasoconstricción es provocada por glucocorticoides y mineralcorticoides. Sin embargo, cuando se producen en exceso, puede contribuir al desarrollo de trastornos hipertensivos y causar daño en las articulaciones reumáticas (24).

Conduti P. En el año 2013, ejecutó un estudio “El impacto de las enfermedades laborales en el entorno de trabajo”. En sus conclusiones encontró que el estrés se genera debido a las necesidades fisiológicas del organismo para adaptarse a una situación externa anormal o amenazante. Si el estrés no se alivia, puede ocasionar problemas de salud a largo plazo. Al mismo tiempo, descubrió que las causas habituales de esta problemática son el estrés derivado de situaciones comunes en el lugar de trabajo, como el ambiente laboral, la carga excesiva de trabajo y la insatisfacción laboral (7).

Además, señala que el estrés es un elemento positivo que impulsa a las personas a superar desafíos. Por lo tanto, juega un papel fundamental en el éxito de las personas, en vista que alimenta sus ambiciones de alcanzar sus metas. Por consiguiente, el estrés es esencial para el organismo humano y debe considerarse saludable. No obstante, el estrés prolongado puede ocasionar daños a largo plazo y considerarse perjudicial para la salud (7).

### **2.2.3. Estrés laboral**

#### **2.2.3.1. Salud laboral**

En nuestra nación, es esencial establecer organismos encargados de investigar el entorno laboral con el fin de alcanzar las condiciones óptimas. Asimismo, es relevante resaltar que existe un registro limitado de enfermedades laborales, tales como la pérdida de audición ocupacional, los trastornos musculoesqueléticos y los efectos derivados del estrés y la fatiga en el trabajo. Estas son las principales inquietudes que los médicos ocupacionales consideran y por ende, son asuntos de gran relevancia para las instituciones y empresas (41).

Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, concordancias:

D.S. N° 005-2012-TR, T. II (Reglamento) Artículo 4. Finalidad de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. A la letra dice: “El Estado, en coordinación con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, tiene la responsabilidad de elaborar, implementar y revisar periódicamente una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo propósito sea prevenir los accidentes y los daños a la salud derivados del trabajo, relacionados con la actividad laboral o que ocurran durante el trabajo, minimizando en la medida de lo razonable y factible las causas de los riesgos inherentes al entorno laboral”. CONCORDANCIAS: D.S. N° 005-2012-TR, Art. 5 (42).

#### **2.2.3.2. Conceptualización del Estrés Laboral**

El estrés laboral se puede definir como la percepción de una persona de que su entorno de trabajo representa una amenaza para sus objetivos personales o profesionales, así como para su bienestar físico y mental (22).

En el año 2007, Morales C. también hizo hincapié en las significativas consecuencias del fenómeno social y personal. A nivel personal, impacta tanto en la salud físico como en la salud mental de las personas. A nivel colectivo, deteriora la salud de la organización, ocasiona discapacidades tanto físicas como psicológicas (23).

### **2.2.3.3. Tipos del Estrés Laboral**

#### ***1. Estrés Episódico***

Se trata de una situación transitoria, de corta duración y depende de la intensidad del desencadenante y una vez que se afronta o se soluciona, desaparecen todos los síntomas asociados con él. El estrés es una condición común que afecta a un gran número de personas y puede resultar perjudicial. Provoca fatiga constante, dificultad para concentrarse e irritabilidad en situaciones que normalmente no sería un problema (35).

#### ***2. Estrés Crónico***

Ocurre cuando un individuo experimenta estrés de manera repetitiva o frecuente, cuando el empleado se encuentra constantemente bajo la influencia de un factor estresante y presenta síntomas de estrés cada vez que se presenta a la situación, y si el individuo no cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a esta demanda, el estrés no se desvanece (36).

El estrés crónico no siempre es tan intenso cuando se prolonga en el tiempo, se debe a la naturaleza angustiante de este factor estresante externo que se extiende en el tiempo, tiene impacto significativo en generar malestar diario. Esto puede ser perjudicial para la vida, agotando los estándares fisiológicos del organismo y convirtiendo el estrés en dolor, como ocurre con los profesionales de la salud, pilotos, periodistas, entre otros (35).

### **2.2.3.4. Causas del Estrés Laboral:**

#### ***1. Personales***

Este aspecto no guarda relación con el empleo, sino con la situación familiar, amistades, estudios, entorno social, entre otros.

El ser humano, por su propia condición, es un ser social en muchas ocasiones se encuentra inmerso en una continua interacción con su medio. Esta interacción puede tener un impacto significativo en su bienestar psicológico, generando una carga de estrés debido a las situaciones diarias a las que se enfrenta.

## ***2. Organizacionales***

Los conflictos laborales están relacionados con la forma en que uno se desenvuelve en su trabajo. Emergen en el entorno laboral debido a la variedad de personalidades, ideas, formación e ideologías presentes en los grupos profesionales y no profesionales. Estas discrepancias generan tensiones que se expresan como estrés en el ambiente laboral.

### **2.2.3.5. Efectos del Estrés Laboral:**

Entre los efectos más destacados se encuentran:

#### ***1. Fisiológico***

Incrementa la frecuencia del corazón, la presión arterial, transpiración, frecuencia respiratoria, tensión muscular y los niveles de adrenalina y noradrenalina. Además, provoca niveles altos de glucosa en la sangre. Por otro lado, disminuye el flujo sanguíneo en las extremidades y afecta el funcionamiento del sistema gastrointestinal (37).

Aumenta el metabolismo basal, la liberación de colesterol y ácidos grasos en la sangre. Los niveles altos de corticosteroides, suprime el sistema inmunológico. Experimenta dificultad para respirar. Siente una sensación de opresión en la garganta. Presenta sequedad bucal y dilatación de las pupilas.

#### ***2. Cognitivos***

Preocupaciones, dificultades para tomar elecciones. Sensación de caos. Dificultad para enfocarse. Dificultad para dirigir la atención. Una sensación de falta de dominio: Carencia de concentración, frecuentemente olvidadizo, trastornos mentales, altamente vulnerable a las críticas (37).

#### ***3. Motor***

La persona puede presentar síntomas como temblores, dificultad para hablar, indecisión, impulsividad, cambios repentinos de humores, tendencias a sufrir accidentes,

consumo de sustancias (drogas, psicotrópicos, alcohol, café), comer en exceso o falta de apetito, bostezos y trastornos del sueño debido a su habla rápida (37).

#### **2.2.3.6. Niveles de Estrés Laboral:**

##### ***1. Estrés leve***

La forma más frecuente de estrés se origina debido a las exigencias y tensiones presentes, así como las exigencias y tensiones esperadas a corto plazo. El estrés leve es la respuesta física y psicológica a pequeñas dosis de situaciones emocionantes y estimulante, pero cuando se vuelve excesivo, resulta agotador y de corta duración.

##### ***2. Estrés moderado***

Forma parte del estrés agudo, presentando ciertas características notables como el mal humor, irritabilidad, aumento de la ansiedad y un marcado nerviosismo. A menudo estos síntomas se describen como “energéticos”. En ocasiones, la irritabilidad puede manifestarse como hostilidad, lo que puede resultar en un rápido deterioro de las relaciones cuando los demás responden con auténtica hostilidad, convirtiendo el entorno laboral en un lugar estresante para ellos. En numerosas ocasiones, requiere la asistencia de un experto, lo cual puede implicar un lapso de tiempo prolongado.

##### ***3. Estrés severo***

El estrés continuo puede causar daños significativos al cuerpo, la mente y la vida de un individuo. Cuando alguien encuentra atrapado en una situación frustrante sin poder encontrar una solución, el agotamiento crónico puede tener un impacto grave en su salud. Se distingue por la continua amenaza de demandas inagotables y período aparentemente interminables. La ausencia de esperanza puede llevar a la persona a abandonar la búsqueda de una solución. Algunos casos de estrés crónico se originan en experiencias traumáticas durante la infancia, dejando una huella constante y dolorosa. Las vivencias señaladas pueden tener un impacto significativo en la personalidad. Para superar esta situación, es fundamental

realizar un autoanálisis constante, muchas veces con el apoyo de expertos, ya que la recuperación puede ser un proceso complicado. El estrés crónico puede acarrear consecuencias graves para los individuos, ya que pueden acostumbrarse a convivir con él. Esto puede desencadenar problemas como el suicidio, la violencia, los infartos, los accidentes cerebrovasculares incluso el desarrollo de cáncer. Los síntomas de este grado de estrés son complicados de abordar y puede necesitar de tratamiento médicos, terapias conductuales y técnicas de control de estrés (38).

### **2.2.3.7. Dimensiones del Estrés Laboral**

En este estudio se realizó una sistematización de las dimensiones del estrés laboral a través de un análisis factorial de la versión experimental del Cuestionario de Estrés Laboral CUEL-34 (González de Rivera, Romero, Hernández, Rodríguez-Abuín, et al.1996), el cual propuso 10 dimensiones de evaluación del estrés laboral (28).

#### ***a. Clima Laboral***

El desempeño laboral de los empleados se ve afectado por las personas y el ambiente físico en el que realizan sus tareas diarias, lo cual también tiene un impacto en su nivel de satisfacción en el trabajo.

Indicadores:

- Satisfacción con las comunicaciones de la empresa es un aspecto importante para los empleados.
- Puede surgir conflicto interpersonal que afecta negativamente el ambiente laboral.
- Mantener compromiso con el trabajo
- Satisfacción con la organización de la empresa.
- El Apoyo al jefe.

- Siéntete orgulloso de tu empresa y traja en equipo para logras un ambiente laboral positivo y productivo.

***b. Carga de trabajo:***

El tiempo dedicado a desarrollar conjunto de maniobras es de suma importancia, ya que los errores en los giros son notorios y pueden afectar el tiempo de producción.

Indicadores:

- Trabajo más horas de las normales.
- Falta de insumos y equipos para el desarrollo de sus funciones.
- Trabajo estresante.
- Sobrecarga de tareas.
- Pueden confiar en sus compañeros cuando están sobrecargados o tienen dificultades en el trabajo.

***C. Identidad y autorrealización en el trabajo:***

La satisfacción de la vida de una persona se logra al alcanzar sus metas personales, adaptarse como ser humano, explorar sus propias posibilidades y descubrir el propósito de su existencia. Estos elementos son cruciales para el ser humano, ya que el trabajo le brinda sentido a la vida de cada individuo.

Indicadores:

- “Reconocer su trabajo.
- Realización personal en el trabajo.
- Desarrollar la creatividad en su trabajo.
- Participar en su plan de tareas.
- Coordine dentro de su grupo de trabajo”.

***d. Eficacia y satisfacción laboral:***

La eficacia se puede definir como la habilidad para alcanzar los resultados deseados o buscados al realizar una acción, mientras que la satisfacción implica que el personal reciba reconocimiento, responsabilidad, autonomía, autoridad, oportunidades de promoción y personal competente, entre otros.

Indicadores:

- “Puntualidad.
- Satisfacción con la carga de trabajo realizado.
- Satisfecho con la calidad del trabajo realizado”.

***e. Auto exigencia (calidad):***

Cuando se utiliza en cantidades adecuadas, la auto exigencia puede ser un impulso para avanzar gradualmente hacia nuestras metas. Gracias a nuestra energía y perseverancia para alcanzarlas, las recompensas que obtenemos son auténticas fuentes de presión productiva. No obstante, también puede llevar a comportamientos poco saludables en aquellos que experimentan estrés.

Indicadores:

- “Auto exigencia en el trabajo,
- Calidad de su trabajo, y
- Dificultad de su trabajo”.

***f. Capacitación para el trabajo:***

Reconoce todo, desde el desarrollo de habilidades motoras fundamentales hasta el avance del conocimiento en técnicas avanzadas.

Indicadores:

- “Necesidad de mayor formación para su actual tarea,
- Satisfacción con su habilidad para desempeñar su función, y

- Irritabilidad con las actividades que realiza.

***g. Ansiedad estado/rasgo:***

- “Afectación por suceso reciente,
- Sentimiento de estrés o tensión, y
- Persona nerviosa, tensa o ansiosa.

***h. Disponibilidad de tiempo:***

- “Tiempo de que dispone para realizar sus tareas,
- Realización de otros trabajos fuera de su jornada laboral,
- Su horario es suficiente para culminar con sus funciones, y
- Control sobre el ritmo de su trabajo.

***i. Capacidad de desconectar con el trabajo***

El trabajo desempeña un papel esencial en nuestras vidas y dedicamos una gran cantidad de tiempo a reflexionar sobre él. Si no permitimos que nuestra mente se libere de ello, nuestro rendimiento laboral se verá gravemente afectado (31).

**2.2.4. Desempeño Profesional**

Oliva E. define el concepto de “desempeño” como las conductas y acciones que los empleados llevan a cabo y que son esenciales para lograr los objetivos de la empresa. Las habilidades y contribuciones de cada individuo pueden ser consideradas al evaluar estas acciones. El rendimiento de los trabajadores es fundamental para alcanzar la eficacia y el éxito de una empresa, por lo tanto, las compañías siempre están interesadas en mejorar el desempeño de sus empleados mediante programas de capacitación y desarrollo continuos (25).

Según Chiang, existen múltiples criterios que se pueden emplear para evaluar el desempeño. Las aptitudes, destrezas, requerimientos y características individuales interactúan con la naturaleza de la labor y la estructura organizativa, dando lugar a conductas

que impactan en los resultados. Existen diversos criterios para evaluar el desempeño de los empleados, entre ellos se encuentran: la cantidad y calidad del trabajo realizado, el nivel de cooperación, la responsabilidad, el conocimiento del trabajo, la asistencia y la necesidad de supervisión. El enfoque principal del rendimiento se centra en la eficacia, es decir, en lograr los objetivos de manera eficiente utilizando los recursos disponibles (26).

En el año 2002, Toro propuso que el desempeño es algo que puede ser percibido, ya sea a través de una acción o un conjunto de acciones que son observadas a través de los sentidos o por los resultados que la acción genera. El desempeño no es el objetivo al que se dirige la acción. La acción no tiene como objetivo el desempeño. Es relevante resaltar que el desempeño no se refiere a cualquier acción humana, sino a aquella que se realiza con la intención de alcanzar un resultado específico, es decir, una acción con un propósito consciente. Adicionalmente, destaca que el desempeño laboral se encuentra rodeado y regulado por normativas, limitaciones, directrices, expectativas de terceros, requisitos tecnológicos y económicos, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o asistencias necesarias para asegurar la calidad de la relación entre rendimiento y resultados. Además, se pueden considerar las características demográficas y personales de los empleados como elementos contextuales. Estos elementos no tienen un efecto directo en el rendimiento, pero su influencia indirecta puede afectarlo de forma positiva o negativa (27).

#### **2.2.4.1. Dimensiones del Desempeño Profesional**

##### ***Dimensión Calidad de trabajo***

Indicadores:

- Supere los criterios establecidos para alcanzar un resultado óptimo, evaluando regularmente la precisión con la que realiza sus tareas.
- Organiza de forma óptima las distintas actividades laborales y los recursos empleados con el fin de alcanzar metas y obtener resultados destacados.

- Ejecuta una labor organizada.
- Cumple con el trabajo dentro del plazo establecido.
- Ejecuta su trabajo sin errores

### ***Dimensión Responsabilidad***

Indicadores:

- Responde de manera efectiva y serena ante obstáculos o situaciones conflictivas en el ámbito laboral.
- Mantiene al supervisor actualizado sobre el avance en el trabajo y los posibles contratiempos que puedan surgir.
- Comunica esta información de manera oportuna.
- Muestra independencia y soluciona de manera oportuna contratiempos dentro del ámbito laboral.
- Asume con responsabilidad las repercusiones negativas de nuestras acciones, mostrando compromiso y voluntad de superación.

### ***Dimensión Compromiso institucional***

Indicadores:

- “Conoce la misión y visión,
- Colabora con las actividades extraordinarias a su función en el establecimiento,
- Aporte de ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del servicio,
- Colabora con la implementación utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo, y
- Azume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores”.

### ***Dimensión Liderazgo y trabajo en equipo***

Indicadores:

- “Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo,
- Resuelve de manera eficiente dificultades y situaciones conflictivas al interior del grupo de trabajo,
- Brinda apoyo a los demás sin importar su raza, sexo, edad, religión, etc.
- Mantiene Informados y consulta de manera oportuna a los supervisores sobre cualquier cambio que pueda afectarlos, y
- Responde de manera clara y puntual a las preguntas de sus compañeros” (39).

### **Dosis Unitaria**

El concepto de “Sistema de Dosis Unitaria” se refiere a un método de distribución de medicamentos en el cual se suministra un envase que contiene una única dosis personalizada de un medicamento preparado por el Servicio de Farmacia y entregado a la enfermera para su administración al paciente. El objetivo principal de este sistema es garantizar que cada paciente reciba la cantidad de dosis necesarias y prescritas para un período de 24 horas. La implementación de este sistema puede variar según las características y circunstancias específicas de.

### **Objetivos Del Sistema De Dosis Unitaria**

- Disminuir los fallos en la prescripción, entrega y aplicación de medicamentos.
- Optimizar el tiempo de gestión de los medicamentos por parte de la enfermera.
- Supervisar el uso de los medicamentos en las zonas de internamiento hospitalario.
- Posibilitar que el farmacéutico otorgue una mayor atención y seguimiento al paciente.
- Viabilizar la interacción del farmacéutico con otros miembros del equipo de salud.

## 2.3. Hipótesis

### 2.3.1. *Hipótesis general*

**Hi:** Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

**Ho:** No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitarias y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

### 2.3.2. *Hipótesis específicas*

Existe relación significativa entre el “clima laboral del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la carga laboral del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la identificación y autorrealización del estrés con el desempeño profesional bajo del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la eficacia y satisfacción del estrés con el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la auto exigencia en el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la capacitación para el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la ansiedad estado – rasgo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la disponibilidad de tiempo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

Existe relación significativa entre “la capacidad de conectar con el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud” en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

## **2.4. Operacionalización de Variables**

### **2.4.1. Variable I. Estrés Laboral**

Dimensiones:

- “Clima laboral en el servicio
- Carga laboral
- Identificación y autorrealización en el trabajo
- Eficacia y satisfacción con el trabajo
- Auto exigencia
- Necesidad de capacitación para el trabajo
- Ansiedad, estado y rasgo
- Disponibilidad de tiempo
- Capacidad de desconectar con el trabajo”.

#### **2.4.2. *Variable II. Desempeño profesional***

Dimensiones

- Calidad de trabajo
- Responsabilidad
- Compromiso institucional
- Liderazgo y trabajo en equipo

## Capítulo III

### Materiales Y Métodos

#### 3.1. Enfoque de la investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual se destaca por su empleo de métodos y técnicas numéricas, las cuales se enfocan en la medición, el uso de magnitudes, la observación y la cuantificación de las unidades (30).

#### 3.2. Tipo de investigación

Se implementó una metodología que se centra en la resolución de problemas prácticos y concretos. Esta metodología se basa en la investigación básica, así como en las ciencias fácticas o formales, para plantear problemas e hipótesis de trabajo que ayuden a resolver los desafíos que la sociedad enfrenta en su vida productiva (30). En este caso, el problema abordado fue el estrés laboral. Por tanto, se examinaron todas las respuestas de los colaboradores que fueron entrevistados.

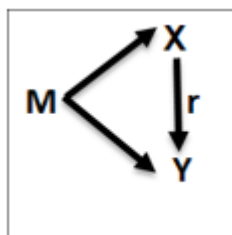
Fue transversal debido a que se recopilaron los datos de un solo momento, con el objetivo de describir las variables de estrés laboral y desempeño profesional, y analizar su impacto e interrelación en un momento específico (31).

Es prospectivo porque la recolección de datos se realizó a partir de la ejecución del proyecto.

#### 3.3. Diseño de investigación

El estudio es de naturaleza correlacional ya que se analizarán dos variables interrelacionadas, el estrés laboral y el desempeño profesional.

Resumen del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

X = Estrés laboral

r = Relación no causal

Y = Desempeño profesional

### **3.4. Área de estudio**

El estudio se llevó a cabo en los espacios designados para los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho. Este hospital se encuentra ubicado en la Av. Daniel Carrión s/n. Canaán Bajo, en el distrito de Andrés Avelino Cáceres, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho.

### **3.5. Población**

La muestra de estudio estuvo compuesta por 36 profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia que trabajan en los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022.

### **3.6. Muestra**

Se realizó un trabajo con la totalidad de la población censal, compuesta por 36 profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia, que desempeñan sus labores en los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022.

### **3.7. Muestreo**

En este estudio se empleó el muestreo no probabilístico intencional, a diferencia del muestreo probabilístico, no asegura que todos los individuos de una población tengan las mismas oportunidades de selección (29).

### 3.8. Criterios de inclusión

Los profesionales Químico Farmacéuticos y los Técnicos de Farmacia, tanto hombres como mujeres, que trabajan en los Servicios de Dosis Unitaria y emergencia general del Hospital Regional de Ayacucho.

Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia que brindaron su consentimiento informado.

### 3.9. Criterios de exclusión

Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia que no otorgaron su consentimiento informado.

Los pasantes Químico Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia que trabajan en los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho.

### 3.10. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la utilización de dos encuestas. Los cuestionarios utilizados en esta investigación son dos instrumentos ampliamente empleados en estudios cualitativos, los cuales han sido adaptados de manera específica para el presente estudio.

**Cuestionario N° 1:** Se utilizó para evaluar el nivel de estrés laboral un cuestionario compuesto por 34 ítems que debían ser respondidos con cinco opciones a marcar. El análisis se llevará a cabo agrupando los ítems y sumándolos. El cuestionario utilizado en el estudio es el "Estrés Laboral CUEL-34", adaptado del estudio "Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas". Psiquis", Hernández, *et al* (25).

**Cuestionario N° 2:** utilizado para evaluar el rendimiento profesional consta de 29 ítems que deben ser respondidos con cinco opciones de marcado. Su análisis se llevará a cabo mediante la agrupación y suma de los ítems. El cuestionario utilizado en el estudio es

el "Inventario de Estresores Laborales para Enfermería", adaptado del estudio titulado "Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos Hospital Universitario Reina Sofia Córdoba" Alba M (26).

### **3.11. Confiabilidad y validación del instrumento:**

El instrumento fue considerado confiable basándose en el coeficiente Alfa de Cronbach. Primeramente, se llevó a cabo una prueba piloto con una muestra pequeña, en la cual se obtuvo un resultado de  $\alpha=0,826$  para el estrés laboral, lo cual indica una confiabilidad alta. Por lo tanto, se puede concluir que el instrumento es aplicable. En cuanto al desempeño profesional, se obtuvo un coeficiente de  $\alpha=0,910$ , lo cual indica una confiabilidad muy alta y también aplicable.

La calificación obtenida por los jueces fue de 88,52%, lo cual indica un resultado de concordancia excelente y aplicable.

### **3.12. Procedimiento**

Fue requerida la autorización para llevar a cabo el estudio mediante una carta dirigida al Director Ejecutivo del Hospital Regional de Ayacucho.

Se estableció una coordinación con el departamento de formación del Hospital Regional de Ayacucho para dar comienzo al estudio.

Se pidió permiso a los superiores de los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General para utilizar las instalaciones de su departamento con el fin de llevar a cabo las encuestas a los Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia.

Se acordó con los Profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia que trabajan en los Servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional, que fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión, el día y la hora para llevar a cabo la encuesta utilizando ambos cuestionarios.

Una vez llegado el día, se procedió a realizar una breve explicación sobre el objetivo de la reunión y se solicitó su consentimiento informado, haciendo especial énfasis en la importancia de marcar cada ítem con responsabilidad.

Una vez finalizada la encuesta, se procedió a verificar que todos los cuestionarios estuvieran completamente llenados y se revisó los datos recolectados para asegurar la calidad de la información. Luego, se codificaron las respuestas y se evaluaron de manera cualitativa mediante diversas preguntas, asignando una puntuación a las preguntas del cuestionario preestablecido y validado de forma cuantitativa.

Finalmente se procesó la información.

### **3.13. Plan de análisis y procesamiento de datos**

Los resultados obtenidos se estructuraron en tablas y gráficos estadísticos que exhibieron la distribución de frecuencias, estableciendo una relación entre las variables de estudio. Estos resultados fueron procesados mediante el software SPSS – VERSIÓN 26, el cual se empleó para recopilar y analizar datos, así como para generar tablas y gráficos con información compleja. El SPSS es ampliamente reconocido por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y realizar análisis de texto, entre otros formatos (33) y el Excel versión 2010.

### **3.14. Consideración ética**

Los resultados de la investigación serán empleados únicamente con propósitos académicos, divulgándose los resultados íntegros.

El concepto de "principios éticos" se refiere a los lineamientos generales que se emplean como base para evaluar diversas normas éticas y el comportamiento de las personas. En nuestra sociedad, hay tres principios fundamentales ampliamente reconocidos que son especialmente relevantes para la ética en la investigación con seres humanos (45):

En relación con el individuo: en este análisis se consideraron dos creencias morales esenciales: en primer lugar, la creencia de que los individuos deben ser considerados como agentes autónomos y, en segundo lugar, la creencia de que las personas con menos autonomía tienen derecho a protección. El principio de respeto hacia las personas se divide en dos demandas morales diferentes: la demanda de reconocer la autonomía y la demanda de proteger a aquellos que no tienen suficiente autonomía (45). En el transcurso de esta investigación, se ha velado por la autonomía de todos los participantes voluntarios, asegurando que otorgaran su consentimiento informado y garantizando la total confidencialidad y anonimato de los datos recolectados.

**La beneficencia:** Las personas son tratadas de forma ética, no solo respetando sus decisiones y protegiéndolas de daños, sino también trabajando para garantizar su bienestar. Este principio se refiere a actos de bondad o caridad que van más allá de lo esperado. Hay dos reglas generales para expresar una acción benévola: no causar daño y aumentar los posibles beneficios mientras se reducen los posibles perjuicios (45). El propósito es mejorar la calidad de los servicios para los usuarios.

**La Justicia:** Es un tema de equidad en términos de "distribución justa" o "merecimiento". La falta de justicia se produce cuando se niegan o sancionan sin justificación ciertos beneficios a los que una persona tiene derecho. Otra forma de expresar los principios de justicia es entender que los individuos iguales deben recibir un trato igual. Todos los participantes de la investigación fueron tratados de manera amable, atenta y respetuosa en relación con sus respuestas, por lo tanto, esta investigación no representa ningún riesgo para los usuarios (45).

## Capítulo IV

### Resultados

**Tabla 1**

*Relación entre dimensión “Clima laboral del estrés y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Clima<br>laboral de<br>estrés | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                               | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                               | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Deficiente                    | 5                     | 13,9 | 4       | 11,1 | 0    | 0,0  | 9     | 25,0 |
| Regular                       | 6                     | 16,7 | 7       | 19,4 | 6    | 16,7 | 19    | 52,8 |
| Óptimo                        | 0                     | 0,0  | 6       | 16,7 | 2    | 5,5  | 8     | 22,2 |
| Total                         | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$\text{Rho} = 0,395 \quad p = 0,017$$

En la tabla 1 se puede apreciar que el 52,8% del personal tiene una opinión regular sobre el clima laboral. Dentro de este grupo, el 16,7% presenta un desempeño profesional bajo, otro 16,7% tiene un desempeño alto y el 19,4% tiene un desempeño profesional regular. Por otro lado, el 25% de las personas consideran que el clima laboral es deficiente. Dentro de este porcentaje, el 13,9% tiene un desempeño profesional bajo y el 11,1% tiene un desempeño regular, respectivamente. Por último, el 22,2% de los encuestados indica que el clima laboral es óptimo. Dentro de este grupo, el 16,7% tiene un desempeño profesional regular y solo el 5,5% tiene un desempeño alto.

El valor estadístico  $\text{Rho}=0,395$  supera al valor crítico  $\text{Rho}=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la

hipótesis alterna. En consecuencia, se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva moderada entre la dimensión del clima laboral de estrés y el desempeño profesional.

**Tabla 2**

*Relación entre dimensión “carga de trabajo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Carga<br>laboral de<br>estrés | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                               | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                               | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Baja                          | 3                     | 8,3  | 7       | 19,4 | 2    | 5,6  | 12    | 33,3 |
| Regular                       | 8                     | 22,2 | 7       | 19,4 | 5    | 13,9 | 20    | 55.5 |
| Alta                          | 0                     | 0,0  | 3       | 8,3  | 1    | 2,8  | 4     | 11,1 |
| Total                         | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$\text{Rho} = 0,064 \quad p = 0,709$$

En la tabla 2 se puede apreciar que el 55,5% del personal tiene una opinión regular sobre la carga laboral. Dentro de este grupo, el 22,2% presenta un desempeño profesional bajo, el 19,4% un desempeño profesional regular y solo el 13,9% cuenta con un desempeño profesional alto. Por otro lado, el 33,3% opina que la carga laboral es baja. Dentro de este grupo, el 19,4% tiene un desempeño profesional regular, el 8,3% un desempeño profesional bajo y solo el 5,6% cuenta con un desempeño profesional alto. Además, el 11,1% indica que la carga laboral es alta. Dentro de este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional regular y el 2,8% cuenta con un desempeño profesional alto.

Dado que el estadístico  $Rho=0,064$  es menor que el valor crítico  $Rho=0,325$ , se encuentra en la región de aceptación, lo cual implica que se debe aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. En consecuencia, no existe una relación significativa entre la carga laboral de estrés y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 3**

*Relación entre dimensión “identificación y autorrealización del personal con el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Identificación y autorrealización de estrés | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|---------------------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                                             | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                                             | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Bajo                                        | 5                     | 13,9 | 2       | 5,6  | 0    | 0,0  | 7     | 19,5 |
| Regular                                     | 6                     | 16,7 | 14      | 38,9 | 5    | 13,9 | 25    | 69,4 |
| Alto                                        | 0                     | 0,0  | 1       | 2,8  | 3    | 8,3  | 4     | 11,1 |
| Total                                       | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,543 \quad p = 0,001$$

En la tabla 3 se puede apreciar que el 69,4% del personal estima que la identificación y autorrealización se encuentra en un nivel regular. Dentro de este grupo, el 38,9% presenta un bajo desempeño profesional, el 16,7% tiene un desempeño profesional bajo y solo el 13,9% muestra un alto desempeño profesional. Por otro lado, el 19,5% opina que la identificación y autorrealización es baja. Dentro de este grupo, el 13,9% tiene un desempeño profesional bajo y el 5,6% tiene un desempeño profesional regular. Además, el 11,1% considera que la identificación y autorrealización es alta. Dentro de este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional alto y el 2,8% tiene un desempeño profesional regular.

El valor estadístico  $Rho=0,543$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Esto sugiere que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que existe una relación positiva moderada entre la dimensión de identificación y autorrealización del estrés y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 4**

*Relación entre “eficacia - satisfacción del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Eficacia y<br>satisfacción<br>de estrés | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-----------------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                                         | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                                         | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Baja                                    | 4                     | 11,1 | 2       | 5,6  | 0    | 0,0  | 6     | 16,7 |
| Regular                                 | 7                     | 19,4 | 13      | 36,1 | 5    | 13,9 | 25    | 69,4 |
| Alta                                    | 0                     | 0,0  | 2       | 5,6  | 3    | 8,3  | 5     | 13,9 |
| Total                                   | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,481 \quad p = 0,003$$

En la tabla 4 se puede observar que el 69,4% del personal tiene una opinión regular sobre la eficacia y satisfacción. De este grupo, el 36,1% tiene un desempeño profesional regular, el 19,4% tiene un desempeño profesional bajo y solo el 13,9% tiene un desempeño profesional alto. Por otro lado, el 16,7% opina que la eficacia y satisfacción es baja. Dentro de este porcentaje, el 11,1% tiene un desempeño profesional bajo y el 5,6% tiene un desempeño profesional regular. Por último, el 13,9% indica que la eficacia y satisfacción es alta. Dentro de este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional alto y el 5,6% tiene un desempeño profesional regular.

El valor estadístico  $Rho=0,481$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Esto sugiere que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe una relación positiva media entre la eficacia y satisfacción del estrés y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 5**

*Relación entre dimensión “autoexigencia del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Autoexigencia<br>de estrés | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|----------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                            | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                            | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Baja                       | 7                     | 19,4 | 1       | 2,8  | 1    | 2,8  | 9     | 25,0 |
| Regular                    | 4                     | 11,1 | 13      | 36,1 | 6    | 16,7 | 23    | 63,9 |
| Alta                       | 0                     | 0,0  | 3       | 8,3  | 1    | 2,8  | 4     | 11,1 |
| Total                      | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,459 \quad p = 0,005$$

En la tabla 5 se puede observar que el 63,9% del personal tiene una autoexigencia regular. De este grupo, el 36,1% tiene un desempeño profesional regular, el 16,7% tiene un desempeño profesional alto y el 11,1% tiene un desempeño profesional bajo. Por otro lado, el 25% opina que la autoexigencia es baja. Dentro de este porcentaje, el 19,4% tiene un desempeño profesional bajo y el 2,8% tiene un desempeño profesional regular y alto, respectivamente. Además, el 11,1% indica que la autoexigencia es alta. Dentro de este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional regular y solo el 2,8% tiene un desempeño profesional alto.

El valor estadístico  $Rho=0,459$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva media entre la dimensión de autoexigencia de estrés y el desempeño profesional.

**Tabla 6**

*Relación entre dimensión “capacitación para el trabajo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Capacitación<br>para el trabajo | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|---------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                                 | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                                 | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Deficiente                      | 7                     | 19,4 | 8       | 22,2 | 2    | 5,6  | 17    | 47,2 |
| Regular                         | 1                     | 2,8  | 5       | 13,9 | 5    | 13,9 | 11    | 30,6 |
| Óptima                          | 3                     | 8,3  | 4       | 11,1 | 1    | 2,8  | 8     | 22,2 |
| Total                           | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,150 \quad p = 0,383$$

En la tabla 6 se puede observar que el 47,2% del personal considera que su capacitación para el trabajo es deficiente. Dentro de este grupo, el 22,2% tiene un desempeño profesional regular, el 19,4% tiene un desempeño profesional bajo y solo el 5,6% tiene un desempeño profesional alto. Por otro lado, el 30,6% opina que la capacitación para el trabajo es regular. Dentro de este grupo, el 13,9% tiene un desempeño profesional regular, el 13,9% tiene un desempeño profesional alto y solo el 2,8% tiene un desempeño profesional bajo. Además, el 22,2% indica que la capacitación para el trabajo es óptima. Dentro de este grupo,

el 11,1% tiene un desempeño profesional regular y solo el 2,8% tiene un desempeño profesional alto.

Dado que el estadístico  $Rho=0,150$  es menor que el valor crítico  $Rho=0,325$ , se encuentra en la región de aceptación, lo cual implica que se debe aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. En consecuencia, no existe una relación significativa entre la dimensión de capacitación para el trabajo de estrés y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 7**

*Relación entre dimensión “ansiedad estado-rasgo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Ansiedad<br>estado<br>rasgo | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-----------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                             | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                             | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Deficiente                  | 1                     | 2,8  | 3       | 8,3  | 3    | 8,3  | 7     | 19,4 |
| Regular                     | 6                     | 16,7 | 10      | 27,8 | 5    | 13,9 | 21    | 58,3 |
| Optima                      | 4                     | 11,1 | 4       | 11,1 | 0    | 0,0  | 8     | 22,2 |
| Total                       | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = -0,350 \quad p = 0,036$$

En la tabla 4.7 se puede observar que el 58,3% del personal considera que la dimensión ansiedad estado-rasgo es regular. De este grupo, el 27,8% tiene un desempeño profesional regular, el 16,7% tiene un desempeño profesional bajo y el 13,9% tiene un desempeño profesional alto. Por otro lado, el 22,2% del personal percibe que la dimensión ansiedad estado-rasgo es óptima. Dentro de este porcentaje, el 11,1% tiene un desempeño

profesional bajo y el 11,1% tiene un desempeño profesional regular. Además, el 19,4% del personal considera que la dimensión ansiedad estado-rasgo es deficiente. De este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional regular y el 8,3% tiene un desempeño profesional alto. Por último, el 2,8% del personal tiene un desempeño profesional bajo.

El valor estadístico  $Rho = -0,350$  supera al valor crítico  $Rho = -0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede concluir que existe una relación negativa moderada entre la dimensión de ansiedad estado-rasgo de estrés y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 8**

*Relación entre dimensión “disponibilidad de tiempo del estrés y desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Disponibilidad<br>de tiempo | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-----------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                             | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                             | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Baja                        | 6                     | 16,7 | 6       | 16,7 | 1    | 2,8  | 13    | 36,1 |
| Regular                     | 5                     | 13,9 | 10      | 27,8 | 3    | 8,3  | 18    | 50,0 |
| Alta                        | 0                     | 0,0  | 1       | 2,8  | 4    | 11,1 | 5     | 13,9 |
| Total                       | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,449 \quad p = 0,006$$

En la tabla 8 se puede observar que el 50% del personal tiene una disponibilidad de tiempo regular. De este grupo, el 27,8% tiene un desempeño profesional regular, el 13,9% tiene un desempeño profesional bajo y el 8,3% tiene un desempeño profesional alto. Por otro

lado, el 36,1% opina que su disponibilidad de tiempo es baja. Dentro de este porcentaje, el 16,7% tiene un desempeño profesional bajo y regular respectivamente, mientras que el 2,8% tiene un desempeño profesional alto. Además, el 13,9% considera que tiene una disponibilidad de tiempo alta. De ellos, el 2,8% tiene un desempeño profesional regular y el 11,1% tiene un desempeño profesional alto.

El valor estadístico  $Rho=0,449$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva media entre la disponibilidad de tiempo de estrés y el desempeño profesional.

**Tabla 9**

*Relación entre dimensión “capacidad de desconectar con el trabajo del estrés y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Capacidad de desconectar con el trabajo | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-----------------------------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                                         | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                                         | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| <b>Baja</b>                             | 9                     | 25,0 | 6       | 16,7 | 3    | 8,3  | 18    | 50,0 |
| <b>Regular</b>                          | 2                     | 5,6  | 9       | 25,0 | 4    | 11,1 | 15    | 41,7 |
| <b>Alta</b>                             | 0                     | 0,0  | 2       | 5,6  | 1    | 2,8  | 3     | 8,3  |
| <b>Total</b>                            | 11                    | 30,6 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,363 \quad p = 0,030$$

En la tabla 9 se puede observar que el 50% del personal considera que la capacidad de desconectar con el trabajo es baja. De este grupo, el 8,3% tiene un desempeño profesional

alto, el 16,7% tiene un desempeño profesional regular y el 25% tiene un desempeño profesional bajo. Por otro lado, el 41,7% percibe que la capacidad de desconectar con el trabajo es regular. Dentro de este porcentaje, el 5,6% tiene un desempeño profesional bajo, el 11,1% tiene un desempeño profesional alto y el 25% tiene un desempeño profesional regular. Además, el 8,3% considera que la capacidad de desconectar con el trabajo es alta. De este grupo, el 5,6% tiene un desempeño profesional regular y el 2,8% tiene un desempeño profesional alto.

El valor estadístico  $Rho=0,363$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva moderada entre la capacidad de desconectar del trabajo de estrés y el desempeño profesional.

**Tabla 10**

*Relación entre “estrés laboral y el desempeño profesional” en el Servicio de Dosis*

*Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

| Estrés<br>laboral | Desempeño profesional |      |         |      |      |      | Total |      |
|-------------------|-----------------------|------|---------|------|------|------|-------|------|
|                   | Bajo                  |      | Regular |      | Alto |      |       |      |
|                   | fi                    | %    | fi      | %    | fi   | %    | fi    | %    |
| Baja              | 7                     | 19,4 | 3       | 8,3  | 0    | 0,0  | 10    | 27,8 |
| Regular           | 4                     | 11,1 | 10      | 27,8 | 4    | 11,1 | 18    | 50,0 |
| Alta              | 0                     | 0,0  | 4       | 11,1 | 4    | 11,1 | 8     | 22,2 |
| Total             | 11                    | 30,5 | 17      | 47,2 | 8    | 22,2 | 36    | 100  |

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado en el Servicio de Dosis*

*Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.*

$$Rho = 0,596 \quad p = 0,000$$

En la tabla 10 se puede observar que el 50% del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General presenta un nivel de estrés regular. De este grupo, el 27,8% tiene un desempeño profesional regular y el 11,1% tiene un desempeño profesional bajo y alto respectivamente. Por otro lado, el 27,8% manifiesta un nivel de estrés bajo, de los cuales el 19,4% tiene un desempeño profesional bajo y el 8,3% tiene un desempeño profesional regular. Además, el 22,2% manifiesta un nivel de estrés alto, de los cuales el 11,1% tiene un desempeño profesional regular y alto.

El valor estadístico  $Rho=0,596$  supera al valor crítico  $Rho=0,325$ , lo cual implica que se encuentra en la región crítica. Por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede concluir que existe una relación positiva media entre la variable de estrés laboral y el desempeño profesional con un nivel de confianza del 95%.

## Capítulo V

### Discusión

**Respecto al primer objetivo específico (Tabla 1)** Se ha comprobado que, de la totalidad de la muestra, el 19,4% tiene una opinión regular sobre el clima laboral y su desempeño profesional suele ser también regular. Por otro lado, el 13,9% considera que el clima laboral es deficiente y tienen un desempeño profesional bajo. Finalmente, el 5,5% indica que existe un clima laboral óptimo donde su desempeño profesional es alto. Este resultado ha sido respaldado por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,325$ ;  $p<0,05$ ). Se puede deducir de esto que un ambiente laboral positivo es propicio para las condiciones necesarias para un rendimiento profesional óptimo. Un buen ambiente de trabajo hace que los colaboradores se sientan positivos y permite que el talento de todos florezca, lo que contribuye al desarrollo de los equipos de trabajo. Los resultados se reflejan directamente en su nivel de productividad y competitividad. Este resultado es similar a la investigación de Quinteros, quien determinó que el 69% del personal considera que un buen clima laboral es efectivo para brindar una buena comunicación laboral, mientras que el 22% elige la opción "casi siempre", afirmando mantener una buena comunicación con su jefe. Esto indica que consideran esto como un indicador importante del clima organizacional y el rendimiento profesional, lo que facilita las relaciones espontáneas con los demás y permite que el lenguaje fluya fácilmente, ya que las personas utilizan un lenguaje común para entenderse de manera amena (39).

**Con respecto al segundo objetivo específico (Tabla 2)** Se halló que el 22,2% de las personas consideran que su carga laboral es regular y su desempeño profesional suele ser bajo. Por otro lado, el 19,4% opinó que tienen una carga laboral baja, pero su desempeño profesional es regular. Finalmente, el 8,3% indicó que tienen una carga laboral alta y su

desempeño profesional también es regular. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,325$ ;  $p<0,05$ ).

Estos hallazgos son respaldados por Inga, quien determinó que el 73,3% del personal de enfermería manifestó tener una carga de trabajo regular, el 13,3% mencionó una carga de trabajo adecuada y el 13,3% restante afirmó tener una carga de trabajo excesiva (40). Por otro lado, Castillo obtuvo los siguientes resultados: el 51,9% del personal señaló las frecuentes interrupciones durante la realización de las tareas como una causa que contribuye al aumento de la carga de trabajo, y el 65,4% del personal mencionó la falta de suficiente personal para brindar servicios, respaldado en la "posibilidad de contar con sus compañeros cuando hay sobrecarga o dificultades en el trabajo" como uno de los indicadores de carga de trabajo dentro de las dimensiones del estrés laboral (13).

**En relación con el tercer objetivo específico (Tabla 3) al nivel de identificación y autorrealización del personal,** se encontró que el 38,9% del personal presenta una identificación y autorrealización regular, y su desempeño profesional también es regular. Por otro lado, el 13,9% del personal indicó tener una identificación y autorrealización baja, y su desempeño profesional es bajo. Finalmente, el 8,3% del personal manifestó tener una identificación y autorrealización alta, y su desempeño profesional también es alto. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,543$ ;  $p<0,05$ ).

En un estudio realizado al personal enfermero del Hospital tipo II EsSalud, Inga llegó a la conclusión de que el 63,3% del personal presentó un nivel satisfactorio de identificación y autorrealización, mientras que el 36,7% refiere un nivel poco satisfactorio (40). Por otro lado, Consuelo encontró en su investigación sobre el Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú, que existe una relación moderada y directa entre la dimensión de autorrealización personal y el desempeño profesional de los trabajadores ( $Rho=0,569$ ;  $p=0,000=$ ) (17). Además, Sánchez afirmó que

se ha estudiado la identificación y la autorrealización como resultado de la capacidad de las organizaciones y sus directivos para crear un ambiente de trabajo adecuado para sus empleados. Asimismo, señala que la autorrealización en el trabajo es importante en cualquier tipo de ocupación, no solo en términos del bienestar que las personas esperan sin importar dónde trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (36).

**Respecto al cuarto objetivo específico (Tabla 4),** en relación con los niveles de eficacia y satisfacción, se pudo observar que el 38,9% del personal presenta una identificación y autorrealización regular, y su desempeño profesional también es regular. Por otro lado, el 13,9% del personal indicó tener una identificación y autorrealización baja, y su desempeño profesional es bajo. Finalmente, el 8,3% del personal manifestó tener una identificación y autorrealización alta, y su desempeño profesional también es alto. Este resultado fue respaldado por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,543$ ;  $p<0,05$ ).

Sánchez llegó a la conclusión de que existe una correlación negativa entre las variables de estrés laboral y satisfacción laboral. Esto significa que los empleados con menor satisfacción laboral experimentarían un mayor nivel de estrés, mientras que aquellos con mayor satisfacción estarían menos estresados. Por otro lado, las variables psicológicas de bienestar y satisfacción laboral, aunque están estadísticamente correlacionadas, indican una relación positiva. Por lo tanto, se espera que una persona con alta satisfacción laboral tenga una buena salud mental (36). Por su parte, Paris afirmó que la motivación suficiente y la necesidad contribuyen al logro y éxito de las metas. Sin embargo, el perfeccionismo y la búsqueda de aprobación externa obstaculizan el disfrute del proceso creativo y la satisfacción con los buenos resultados obtenidos (38).

Asimismo, Inga en su estudio llevado a cabo con una muestra de 30 enfermeros que trabajan en las áreas de Centro Quirúrgico y Emergencia del Hospital tipo II EsSalud indicó que 16 individuos, lo cual representa el 49,3%, tienen un nivel óptimo de eficacia y

satisfacción, mientras que 14 profesionales, que constituyen el 50,7%, tienen un nivel regular en cuanto a la dimensión de eficacia y satisfacción (40).

**Respecto al quinto objetivo específico (Tabla 5),** en relación con la dimensión de Autoexigencia, se puede observar que el 36,1% del personal presenta una autoexigencia regular, y su desempeño profesional también es regular. Por otro lado, el 19,4% del personal tiene una autoexigencia baja, lo cual se refleja en un desempeño profesional bajo. Por último, el 8,3% del personal muestra una autoexigencia alta, pero su desempeño profesional es regular. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,459$ ;  $p<0,05$ ).

En su estudio, Inga investigó a una muestra de 30 profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de Centro Quirúrgico y Emergencia del Hospital tipo II EsSalud. Según sus hallazgos, el 66,7% de las personas encuestadas, es decir, 20 profesionales, tienen un nivel adecuado de autoexigencia. Por otro lado, el 33,3% de los profesionales, es decir, 10 personas, tienen un nivel inadecuado en cuanto a la dimensión de la autoexigencia (40).

**Con respecto al sexto objetivo específico (Tabla 6),** se ha descubierto que el 22,2% del personal presenta un nivel de capacitación deficiente, sin embargo, su desempeño profesional es considerado regular. Por otro lado, el 13,9% del personal indica tener un nivel de capacitación regular, pero su desempeño profesional es alto. Por último, el 11,1% del personal afirma tener un nivel de capacitación óptimo, aunque su desempeño profesional también es regular. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,150$ ;  $p<0,05$ ).

Además, Castillo comunicó que en su estudio el 38,4% de las enfermeras experimentaban estrés laboral debido a la insuficiente formación, ya que sentían que no estaban suficientemente preparadas para brindar ayuda a sus familias y pacientes. Por lo

tanto, se observó una correlación con este indicador, ya que la mayoría consideró la capacitación como necesaria (13).

Asimismo, Bautista determinó que el 85% de los graduados en el campo de la salud lograban desenvolverse de manera satisfactoria en labores de gestión, administración y enfermería, mientras que solo el 50% de ellos se dedicaban a la docencia e investigación. Por consiguiente, se puede afirmar con seguridad que la naturaleza de las tareas repetitivas llevó al personal a considerar que la formación en diversos temas y procedimientos no era relevante debido a la existencia de protocolos establecidos (43).

**Respecto al séptimo objetivo específico (Tabla 7),** en relación con la dimensión de ansiedad estado rasgo y desempeño profesional, se pudo observar que el 27,8% de las personas sufre de ansiedad a un nivel regular, y su desempeño profesional tiende a ser también regular. Por otro lado, el 11,1% de las personas sufre de ansiedad a un nivel elevado, y tienen un desempeño profesional bajo. Finalmente, el 8,3% de las personas sufre de ansiedad a un nivel deficiente o bajo, y tienen un desempeño profesional alto. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho = -0,350$ ;  $p < 0,05$ ).

En un estudio sobre el estrés laboral, Hernández llegó a la conclusión de que los factores CUEL-34, en particular la ansiedad de estado/rasgo, se correlacionaron de manera significativa con el índice de respuesta al estrés ( $r = 0.36$ ,  $p < 0.001$ ) (28).

Spielberger define la ansiedad rasgo-estado como "un estado emocional inmediato que puede cambiar con el tiempo y se caracteriza por una combinación única de sensaciones de nerviosismo y neuroticismo con cambios fisiológicos". Por lo tanto, los hallazgos de Castillo, quien evaluó el nivel de estrés en el personal de enfermería, son relevantes. Según su investigación, el 33,97% de los encuestados están expuestos a altos niveles de estrés. Esto sugiere que la causa subyacente del estrés a menudo está relacionada con escuchar o hablar con el paciente sobre su situación cercana a la muerte. Además, al analizar la presencia de

estrés en el momento de la muerte de un paciente con quien tenían una relación cercana, se encontró que el 42,9% de los encuestados experimentaron estrés en esta situación (13).

En su estudio, Inga investigó a una muestra de 30 profesionales de enfermería que trabajan en el Centro Quirúrgico y la Emergencia del Hospital tipo II EsSalud. Según sus hallazgos, el 56,7% de las personas encuestadas presentan un grado moderado de ansiedad estado rasgo, mientras que el 30% muestra un grado severo y el 13,3% tiene un grado leve de ansiedad estado rasgo (40).

**Respecto al octavo objetivo específico (Tabla 8)** En relación con la dimensión de disponibilidad de tiempo, se puede observar que, del total del personal, el 27,8% cuenta con una disponibilidad regular de tiempo, lo cual se refleja en un desempeño profesional también regular. Por otro lado, el 16,7% tiene una baja disponibilidad de tiempo, lo cual se traduce en un desempeño profesional bajo. Por último, el 11,1% cuenta con una alta disponibilidad de tiempo, lo cual se correlaciona con un desempeño profesional alto. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,449$ ;  $p<0,05$ ).

En relación con la disponibilidad de tiempo, Castillo mencionó que el 50% del personal de enfermería experimentaba estrés debido a la falta de tiempo para brindar apoyo a los pacientes. Además, el 69,9% de ellos consideraba que no poder completar todas las tareas de enfermería debido a la falta de tiempo era una de las situaciones más estresantes (13).

Además, Seguel afirmó que el exceso de trabajo se determinaba a través de las siguientes variables: horas de trabajo estipuladas en el contrato, horas efectivamente trabajadas y existencia de otros empleos remunerados. Este exceso representaba el 75,4% en los Hospitales y el 37,8% en los centros de salud (44).

En su estudio realizado por Inga, se investigó a una muestra de 30 profesionales de enfermería que trabajan en las áreas de Centro Quirúrgico y Emergencia del Hospital tipo II

EsSalud. Según los resultados, se encontró que el 26,7% de los participantes, es decir, 9 personas, refieren tener disponibilidad de tiempo, mientras que el 73,3% restante, es decir, 21 personas, no cuentan con disponibilidad de tiempo (40).

**Respecto al noveno objetivo específico (Tabla 9)** En relación con la dimensión de la capacidad de desconectar con el trabajo, se puede observar que del total del personal, el 25% presenta una capacidad regular de desconexión con el trabajo, lo cual se refleja en un desempeño profesional también regular. Por otro lado, el 16,7% tiene una capacidad baja de desconexión con el trabajo y su desempeño profesional es regular. Finalmente, el 2,8% muestra una alta capacidad de desconexión con el trabajo y su desempeño profesional es alto. Estos resultados fueron respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,363$ ;  $p<0,05$ ).

Estos resultados coinciden con los de Galán y otros investigadores, quienes observaron que un 83% de los paramédicos de urgencias y un 67% de las enfermeras que trabajan en la UCI expresaron una preocupación excesiva debido a la dificultad que les resultaba escapar de sus preocupaciones y ansiedad. Además, estas preocupaciones son más intensas, perturbadoras y duraderas de lo que se esperaría en estas áreas críticas. Por lo tanto, este estado constante de preocupación termina afectando el desempeño diario de una persona. Un 74% de las enfermeras de urgencias manifiestan sentimientos de irritabilidad, que es la segunda manifestación psicológica más común, en el cuidado que brindan a los acompañantes y familiares de los pacientes (15).

En su investigación, Inga examinó a una muestra de 30 profesionales de enfermería que trabajan en el Centro Quirúrgico y la Emergencia del Hospital tipo II EsSalud. Según sus hallazgos, el 46,7% de las personas encuestadas tienen una capacidad adecuada para desconectarse de los problemas relacionados con el trabajo, mientras que el 53,3% tienen una capacidad inadecuada para hacerlo (40).

**Finalmente, respecto al objetivo general (Tabla 10),** se ha comprobado que el 50% del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General presenta un nivel de estrés regular. De este grupo, el 27,8% tiene un desempeño profesional regular y el 11,1% tiene un desempeño profesional bajo. Además, el 27,8% muestra un nivel de estrés bajo, de los cuales el 19,4% tiene un desempeño profesional bajo y el 8,3% tiene un desempeño profesional regular. Estos resultados han sido respaldados por el estadístico Rho de Spearman ( $Rho=0,596$ ;  $p<0,05$ ).

Mamani encontró un resultado similar al comprobar que las áreas de emergencia son lugares donde se requiere personal de salud altamente capacitado para atender a los pacientes en estado crítico, ya que tienen una enorme responsabilidad en la salvación de la mayoría de las vidas. Ante esta situación, el personal de salud se encuentra sometido a una gran presión (16).

En un estudio llevado a cabo por Guzmán en 2017, encontraron resultados similares. Guzmán determinó de manera general que los trabajadores presentaban un bajo nivel de estrés laboral y demostraron un nivel de desempeño adecuado. Esto confirmó la hipótesis de investigación principal y concluyó que el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Instituto Tecnológico Superior Libertad es bajo, lo que se traduce en un desempeño laboral moderado en sus puestos de trabajo (14).

Según los resultados obtenidos por Atme, se encontró que el 29% del personal experimentó estrés laboral severo, mientras que el 45,2% presentó estrés moderado. No se observaron diferencias porcentuales en función de la situación laboral. En cuanto al personal profesional de enfermería, el 79% mostró un desempeño profesional regular, el 11,3% presentó un desempeño profesional deficiente y el 9,7% mostró un buen desempeño (11).

Asimismo, Calderón implementó el Programa de Educación en Inteligencia Emocional en los Hospitales del MINSA y EsSalud de Ayacucho, obteniendo los siguientes

resultados: el 53,3% del personal de enfermería informó niveles intermedios de estrés, el 26,7% niveles bajos de estrés y el 20% niveles altos de estrés (18). Según Rojas, los resultados basados en el coeficiente  $r$  de Pearson=0,86 permitieron concluir que existe una relación positiva fuerte entre las variables de estudio, lo cual indica que los cambios en la variable del estrés laboral afectan al desempeño laboral (12).

A partir de los resultados se puede deducir que los usuarios que acuden a los proveedores de servicios de salud buscan una atención de calidad para recuperar su salud. Sin embargo, cuando utilizan estos servicios y se encuentran con colaboradores estresados, la atención no cumple con las expectativas, lo que se refleja en la falta de compromiso y la escasa identificación con el paciente. Por lo tanto, la implementación de medidas para promover actividades que fomenten la identificación y reducción de altas cargas laborales es una herramienta importante para combatir esta enfermedad moderna llamada estrés laboral.

## Conclusiones

Se ha concluido que el clima laboral y el desempeño profesional fueron considerados regulares por el 19,4% del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General, según los resultados obtenidos ( $Rho=0,325$ ;  $p<0,05$ ).

El 22,2% de los trabajadores de salud considera que su carga laboral es regular y su desempeño suele ser bajo, mientras que el 19,4% opina que tienen una carga laboral baja y ejercen un desempeño profesional regular.

Se descubrió que el 38,9% de los empleados que trabajan en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General poseen una identificación-autorrealización y un desempeño profesional regular ( $Rho=0,543$ ;  $p<0,05$ ).

Se ha constatado que el 36,1% del personal de salud presenta un nivel regular de eficacia, satisfacción y desempeño profesional, mientras que el 11,1% del personal manifiesta tener un nivel bajo en estos aspectos.

Se ha establecido que el 36,1% de los empleados que trabajan en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General presentan un nivel de autoexigencia y desempeño profesional regular ( $Rho=0,459$ ;  $p<0,05$ ).

El 22,2% del personal de salud afirma tener un nivel de capacitación deficiente, sin embargo, su desempeño profesional sigue siendo regular. Por otro lado, el 13,9% del personal indica tener un nivel de capacitación regular, pero su desempeño profesional resulta ser alto.

Se ha establecido que el 27,8% del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General presenta un nivel de ansiedad-estado rasgo y un rendimiento profesional regular ( $Rho=-0,350$ ;  $p<0,05$ ).

En cuanto a la dimensión de disponibilidad de tiempo, se puede observar que el 27,8% del personal de salud cuenta con disponibilidad de tiempo y un desempeño profesional regular.

Un 25% del personal de salud tiene una capacidad regular para desconectarse del trabajo y su desempeño profesional suele ser también regular, mientras que el 16,7% tiene una capacidad baja para desconectarse del trabajo y un desempeño profesional regular.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que hay una relación entre el nivel de estrés y el rendimiento profesional del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho ( $Rho=0,596$ ;  $p<0,05$ ).

## Recomendaciones

Es aconsejable que las autoridades del Hospital Regional de Ayacucho tomen conciencia de la problemática y sigan brindando apoyo constante a las áreas críticas que necesitan personal especializado, además de ofrecer capacitación permanente para desarrollar las habilidades de los profesionales de la salud, en beneficio tanto de ellos mismos como de los usuarios que acuden a la institución.

Los líderes de los departamentos del Hospital Regional de Ayacucho deben aprovechar los conocimientos y habilidades de los empleados y profesionales de salud más experimentados, con el objetivo de transmitir esa sabiduría y experiencia a aquellos trabajadores menos comprometidos con la institución. Esto contribuirá a aumentar el nivel de motivación y lograr un desempeño profesional óptimo por parte del personal que trabaja en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho.

El Hospital Regional de Ayacucho debería llevar a cabo sesiones motivacionales opcionales en colaboración con la Dirección Ejecutiva, el área de Recursos Humanos y el área de Capacitación. Estas sesiones se centrarían en temas como la formación emocional y el equilibrio en áreas importantes como la familia, los amigos, los pasatiempos, el descanso y el trabajo. Además, se buscaría fomentar un buen ambiente de equipo a través de espacios públicos y objetivos comunes. El propósito de estas sesiones sería involucrar al personal de salud que trabaja en la institución y, de esta manera, mejorar los niveles de desempeño y la calidad del servicio brindado a los usuarios del hospital.

La Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Ayacucho tiene la responsabilidad de motivar al personal de salud de las áreas críticas mediante el envío de cartas de felicitación, resoluciones y certificados, con el objetivo de fomentar la mejora constante en la calidad del servicio y la satisfacción personal.

Se aconseja a los graduados de la Escuela de Posgrado llevar a cabo investigaciones adicionales sobre las diversas problemáticas que afectan al personal de salud, con el fin de identificar a tiempo y proporcionar soluciones en aquellas áreas donde se trabaja bajo presión y el personal es más propenso a sufrir reacciones fisiológicas que afectan su bienestar físico y psicológico.

### Referencias Bibliográficas

1. Ministerio de Salud, Centro Nacional de Epidemiología, “Prevención y Control de Enfermedades (CCC). Análisis de Situación de Salud del Perú”. 1ra. Edic. Abril, 2019 Lima – Perú. (Revisado el 13 de junio del 2022). <https://n9.cl/0akq9>
2. Cruz, *et. al.* “Transporte del paciente critico en unidades móviles terrestres. Revista de la Asociación Mexicana de Medicina Critica y Terapia Intensiva”. Vol. XV. México agosto 2001. (Revisado el 14 de junio del 2022) <https://n9.cl/ryu8s>
3. Suarez S. “Factores estresantes y grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital Belén de Trujillo 2017”. (revisado el 14 de junio del 2022) <https://n9.cl/9ovsd>
4. Ramos, et al. “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y privado vol.31 no.1 Madrid abr. 2015” (Revisado el 12 de enero 2022). <https://n9.cl/yiv24>
5. Ramos L. “Nivel de estrés y desempeño laboral de los Profesionales de la Salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco. 2016” (Revisado el 14 de enero del 2022). <https://n9.cl/g03i9>
6. Jesús, *et al.* “Estrés Laboral y su efecto biopsicosocial en el cuidado de enfermería Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social”. Número 1, marzo 2021 (Revisado el 14 de enero del 2022).
7. <https://n9.cl/o81b2>
8. Coduti, *et al.* “Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional San Rafael, Mendoza 2013” (Revisado el 15 de enero del 2022).
9. Pachas M. “Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa”. Lima 2016 (Revisado el 16 de enero del 2022). <https://n9.cl/tnqft>

10. Delgado S. “El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo”. Trujillo 2019 (Revisado el 16 de enero del 2022).
11. <https://n9.cl/tl1po>
12. Molero G. “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Red Huamanga”. Tesis de maestría. Ayacucho – Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2016 (Revisado el 16 de enero del 2022).
13. Rojas, *et al.* “Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela 2021” (Revisado el 21 de enero del 2022). <https://n9.cl/hke9d>
14. Guzmán A. “El estrés laboral y desempeño laboral en el personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad 2017”. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial (Revisado el 18 de enero del 2022). <https://n9.cl/cjg7y>
15. Castillo, *et al.* “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)”. Artículo original. Salud Uninorte. Barranquilla-Colombia 2014. (Revisado el 21 de mayo del 2022). <https://n9.cl/3vt7f>
16. Seguel, *et al.* “Relación entre la fatiga laboral y el síndrome Burnout en personal de enfermería de Centros Hospitalarios”. Universidad Austral de Chile, Valdivia Universidad de Concepción – Chile. 2015. (Revisado el 14 de agosto del 2022). <https://n9.cl/5gkr7>
17. Mamani, *et al.* “Factores que desencadenan el Estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en Emergencia. Lima 2017”. (Revisado el 24 de setiembre del 2022). <https://n9.cl/v25xt>
18. Consuelo C. “Síndrome de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima-2017”. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo (Revisado el 21 de enero del 2022).

19. <https://n9.cl/lz7d4>
20. Galán, *et al.* “Estrés en el Profesional de Enfermería Servicios de Cuidados Intensivos y Emergencias del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo, febrero 2014”. (Revisado el 17 setiembre del 2022). <https://n9.cl/sbam1>
21. Inga O. “Estrés Laboral y su relación con el desempeño Profesional del personal de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico y Emergencia del Hospital tipo II EsSalud. Ayacucho 2019”. (Revisado el 20 de mayo del 2022)
22. Atme C. Estrés y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho y el Hospital de EsSalud. Ayacucho 2017 (Revisado el 16 de enero del 2022).
23. Calderón, *et al.* “Tesis Programa Educativo Sobre Inteligencia Emocional y su Efecto en el Estrés Laboral en Enfermeras del Servicio de Emergencia del MINSA y EsSalud Ayacucho 2014”. (Revisado el 21 de enero del 2022).
24. Regueiro A. ¿Qué es el estrés y como nos afecta? Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga. (Revisado el 23 de enero del 2022).
25. <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
26. Orlandini A. “El estrés: que es y cómo evitarlo. Edit. Fondo de cultura económica. Primera Edición. Argentina 1996”. (Revisado el 24 de enero del 2022). <https://n9.cl/r2g0x>
27. Cirera, *et al.* “Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, 2012”. (Revisado el 24 de enero del 2022) <https://n9.cl/vwtro>
28. Del Hoyo MA. “Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo”. Madrid España 2000 (Revisado el 07 de marzo del 2022). <https://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos>
29. Franca, *et al.* “Estrés y trabajo: un abordaje psicosomático. Sao Paulo 2005”. (Citado por Cordero A, el 2015)

30. Morales C. “Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño. UNMSM. Facultad de Medicina Humana. Lima Perú, 2007”. (revisado el 25 de enero del 2022).
31. Ortega J. “Estrés y trabajo. Ciudad de México 1999”. (Citado por Sánchez J, el 2010). <https://n9.cl/lj16s>
32. Oliva E. “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima – Perú 2015”. (Revisado el 25 de enero del 2022).
33. Chiang, *et al.* “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Chile 2008”. (Revisado el 25 de enero 2022). <https://n9.cl/ih7r53>
34. Toro F. “Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología ocupacional. Colombia 2002”. (Citado por Peña M, el 2015). <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/4827>
35. Hernández, *et al.* “Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas, Psiquis, 1997”. (Revisado el 01 de febrero del 2022).
36. Alba M. “Estrés laboral en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos Hospital Universitario Reina Sofía Córdoba”. (Revisado el 01 de febrero del 2022). <https://n9.cl/nsqcg>
37. Ñaupas, *et al.* “Metodología de la Investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis”. Ediciones de la U. 4ta Edición (Revisado el 04 de febrero del 2022).
38. Hernández, *et al.* “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. 6ta Edición (Revisado el 07 de febrero del 2022).
39. Editorial Grudemi 2019. “Muestreo no probabilístico. Enciclopedia Económica”. Última actualización, diciembre 2021. (Revisado el 07 de febrero del 2022). <https://n9.cl/0qy39>

40. QuestionPro. “Qué es SPSS y cómo utilizarlo”. (Revisado el 05 de marzo del 2022)  
<https://n9.cl/himfp>
41. Lizana M. “Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos familia Sancela del Ecuador S.A. Ambato-Ecuador 2016”. (Revisado el 07 de marzo del 2022). <https://n9.cl/5mcyh>
42. Sánchez C. “Estrés laboral, satisfacción laboral en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Argentina. Diciembre 2011. (Revisado el 09 de marzo del 2022). <https://n9.cl/uo4bp>
43. Martínez, *et al.* “Proyecto de estrés laboral. Actividad de la materia de Intervención Laboral I y II. La Nueva Universidad Regiomontana”. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Monterrey – México. Julio 2015. (Revisado el 04 de mayo del 2022).  
<https://n9.cl/q6o4f>
44. Paris L. “Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Universidad Católica de Argentina. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. 2009”. (Revisado el 14 de mayo del 2022) <https://n9.cl/56hgic>
45. Quintero, *et al.* “Clima Organizacional y desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago-Venezuela. Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación”. Revista Negotium, Ciencias Gerenciales. Año 3, N° 9, abril 2008. (revisado el 18 de mayo del 2022)  
<https://n9.cl/p8vrq>
46. La Seguridad y Salud Ocupacional en el Perú Durante los Últimos Años. 30 Julio del 2018. Universidad Científica del Sur. Consultado el 25 mayo 2019. (Revisado el 24 de enero del 2022).

47. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783 (\*) De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 260-2016-TR, publicada el 27 octubre 2016, se dispone que los empleadores declaran en el Registro de Información Laboral (T-REGISTRO) de la Planilla Electrónica la existencia del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo previsto en la presente Ley. Esta obligación rige a partir del 1 de noviembre de 2016. (Revisado el 29 de enero del 2022). <https://n9.cl/l9utq>
48. Bautista, *et al.* “Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. Diciembre 2012”. (Revisado el 27 de julio del 2022). <https://n9.cl/d7xtn>
49. Belmont Report. “Ethic principles and rules for development research in humans”. Publicado el 18 de abril de 1979 en el PDR reports. INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucren a seres humanos. (Revisado el 15 de noviembre del 2022). <https://n9.cl/rsbol>

## **Anexos**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

**Título: “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022”.**

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VARIABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | MARCO TEÓRICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DISEÑO METODOLOGICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>General:</b><br>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?                                                                                                                                                                         | <b>General:</b><br>Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.                                                                                                                                                                                       | <b>General:</b><br>H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.<br>H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitarias y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.                  | <b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b><br>Estrés Laboral<br><b>DIMENSIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clima laboral</li> <li>Carga laboral</li> <li>Identificación y autorrealización</li> <li>Eficacia y satisfacción</li> <li>Auto exigencia</li> <li>Necesidad de capacitación</li> <li>Ansiedad, estado y rasgo</li> <li>Disponibilidad de tiempo</li> <li>Capacidad de desconectar con el trabajo</li> </ul> | <b>VI. MARCO TEORICO</b><br><b>4.1 Antecedentes del estudio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internacional</li> <li>Nacional</li> <li>Selección de variables e indicadores.</li> </ul> <b>4.2 Bases teóricas:</b><br><b>4.2.1 ESTRÉS</b><br><b>4.2.2 ESTRÉS LABORAL</b><br>Factores psicosociales que condicionan el estrés laboral<br><b>4.2.3 DESEMPEÑO LABORAL</b><br><b>4.3 MARCO CONCEPTUAL</b><br><b>4.4 HIPOTESIS</b><br><b>4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b> | <b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuantitativo</li> </ul> <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicada, transversal de cohorte prospectivo</li> </ul> <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio correlacional</li> </ul> <b>MUESTREO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No probabilístico intencional</li> </ul> <b>POBLACION:</b><br>Censal constituido por 36 profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia. |
| <b>Específicos:</b><br>a) ¿Cómo se relaciona el Clima laboral con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?<br>b) ¿Cómo se relaciona la carga de trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022? | <b>Específicos:</b><br>a) Identificar como el clima laboral se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.<br>b) Evaluar de qué manera la carga de trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. | <b>Específico:</b><br>a) Existe relación significativa entre el clima laboral del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.<br>b) Existe relación significativa entre la carga laboral del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022. | <b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b><br>Desempeño profesional<br><b>DIMENSIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de trabajo</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Compromiso institucional</li> <li>Liderazgo y trabajo en equipo</li> </ul>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>MUESTRA:</b><br>Población Censal constituido por 36 profesionales Químicos Farmacéuticos y Técnicos de Farmacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Activar

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>c) ¿Cómo se relaciona la identificación y autorrealización con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona la eficacia y satisfacción en el trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>e) ¿Cómo se relaciona la autoexigencia con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>f) ¿Cómo se relaciona la capacitación para el trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>g) ¿Cómo se relaciona la ansiedad estado-rasgo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>h) ¿Cómo se relaciona la disponibilidad de tiempo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> <p>i) ¿Cómo se relaciona la capacidad de conectar con el trabajo con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022?</p> | <p>c) Establecer de qué manera la identificación y autorrealización del personal se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>d) Identificar de qué manera la eficacia y satisfacción se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>e) Identificar de qué manera la autoexigencia se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>f) Identificar de qué forma la capacitación para el trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>g) Identificar de qué manera la ansiedad estado-rasgo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>h) Determinar como la disponibilidad de tiempo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>i) Identificar como la capacidad de conectar con el trabajo se relaciona con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> | <p>c) Existe relación significativa entre la identificación y autorrealización del estrés con el desempeño profesional bajo del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>d) Existe relación significativa entre la eficacia y satisfacción del estrés con el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>e) Existe relación significativa entre la auto exigencia en el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>f) Existe relación significativa entre la capacitación para el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>g) Existe relación significativa entre la ansiedad estado – rasgo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>h) Existe relación significativa entre la disponibilidad de tiempo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> <p>i) Existe relación significativa entre la capacidad de conectar con el trabajo del estrés y el desempeño profesional del personal de salud en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho 2022.</p> | <p><b>TÉCNICA Y INSTRUMENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cuestionario N° 1:</b> utilizado para evaluar el grado de estrés laboral, compuesto de 34 ítems a responder con cinco opciones a marcar.</li> <li>• <b>Cuestionario N° 2:</b> utilizado para evaluar el desempeño profesional, contiene 29 ítems a responder con cinco opciones a marcar.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Anexo 2

### Operacionalización de variables

| VARIABLE       | TIPO DE VARIABLE                                                          | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nº ÍTEMS                                                                                                                                          | ESCALA DE MEDICIÓN Y VALOR FINAL                                    | CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Estrés laboral | Según su naturaleza es de enfoque cuantitativo Escala de medición ordinal | Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Caracterizado por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación. | Reacciones fisiológicas del personal profesional y técnico del Hospital Regional de Ayacucho al encontrarse en contacto con pacientes en situación límite de dolor, sufrimiento y riesgo de muerte en los servicios de Dosis Unitaria y Emergencia General. Se medirá mediante el cuestionario de estrés laboral (CUEL-30) de Hernández y et al. (25) | Clima laboral<br>Carga de trabajo<br>Identificación y autorrealización en el trabajo<br>Eficacia y satisfacción con el trabajo<br>Auto exigencia<br>Déficit de capacitación para el trabajo<br>Ansiedad estado-rasgo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con la comunicación en el servicio.</li> <li>Conflictos interpersonales.</li> <li>Compromiso con el trabajo</li> <li>Satisfacción con la organización del servicio.</li> <li>Apoyo eficaz por parte de los jefes.</li> <li>Orgullo de su institución.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo por encima del horario normal</li> <li>Falta de insumos y equipamiento para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>Trabajo estresante</li> <li>Sobrecarga de tareas.</li> <li>Contar con sus pares cuando hay sobrecarga de trabajo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación con su trabajo</li> <li>Realización personal en su trabajo.</li> <li>Desarrollo de la creatividad en su trabajo</li> <li>Participación en la planificación de sus funciones.</li> <li>Coordinación permanente en su grupo de trabajo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Puntualidad</li> <li>Satisfacción con la cantidad de trabajo realizado</li> <li>Satisfacción con la calidad de trabajo realizado.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auto exigencia en el trabajo</li> <li>Calidad de su trabajo</li> <li>Dificultad de su trabajo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de mayor formación para su actual tarea.</li> <li>Satisfacción con su habilidad para desempeñar su función.</li> <li>Irritabilidad con las actividades que realiza.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ansiedad o afectación por suceso reciente.</li> <li>Sentimiento de estrés o tensión.</li> <li>Persona nerviosa, tensa o ansiosa</li> </ul> | Items: 1 al 6<br>Items: 7 al 11<br>Items: 12 al 16<br>Items: 17 al 19<br>Items: 20 al 22<br>Items: 23 al 25<br>Items: 26 al 28<br>Items: 29 al 32 | ORDINAL:<br>1=Nada<br>2=Algo<br>3=Moderado<br>4=Bastante<br>5=Mucho | BAJO MEDIO ALTO                |

|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             |                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Control sobre ritmo de su trabajo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                                     |  |
|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             | Capacidad de desconectar con el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de desconectar cuando sale de su trabajo.</li> <li>Facilidad para adaptarse a los cambios informáticos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               | Items: 33 al 34 |                                                                                                     |  |
| Variable dependiente: Desempeño Profesional | Según su naturaleza es de enfoque cuantitativo Escala de medición ordinal | Acciones o comportamientos observados en el personal que son relevantes para los objetivos de la institución y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su nivel de contribución a la institución. | Es la dispensación de medicamentos en dosis individual por el personal profesional y técnico del Hospital Regional de Ayacucho. Se medirá mediante el cuestionario tipo Likert con 29 ítems | Calidad de trabajo                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exigencia para lograr resultados</li> <li>Orden de las actividades de trabajo</li> <li>Actividades en el tiempo establecido</li> <li>Cumplimiento de los objetivos trabajo.</li> <li>Anticipación</li> <li>Originalidad para manejar situaciones</li> <li>Atento al cambio</li> <li>Interés a la actualización de conocimientos</li> <li>Trabajo independiente</li> </ul> | Items: 1 al 10  | ORDINAL en<br>1=Muy desacuerdo<br>2=En desacuerdo<br>3=Moderado<br>4=De acuerdo<br>5=Muy de acuerdo |  |
|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             | Responsabilidad                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia frente a dificultades</li> <li>Comunicación con jefatura inmediata</li> <li>Información oportuna</li> <li>Autonomía</li> <li>Eficacia al enfrentar problemas</li> <li>Responsabilidad de acciones</li> </ul>                                                                                                                                                   | Items: 11 al 16 |                                                                                                     |  |
|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             | Compromiso institucional                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento misión y visión institucional</li> <li>Colaboración de funciones extraordinarias</li> <li>Aporte de ideas de mejora</li> <li>Implementación de tecnologías</li> <li>Disposición en la realización del trabajo</li> </ul>                                                                                                                                     | Items: 17 al 21 |                                                                                                     |  |
|                                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                             | Liderazgo y trabajo en equipo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clima labora</li> <li>Resolución de situaciones conflictivas</li> <li>Colaboración y apoyo</li> <li>Comunicación con su jefatura</li> <li>Respuesta a dudas</li> <li>Valoración y respeto a las ideas grupales</li> <li>Respeto a su jefatura inmediata.</li> <li>Respeto a los compañeros de trabajo</li> </ul>                                                          | Items: 22 al 29 |                                                                                                     |  |

### Anexo 3

#### *Consentimiento informado*

Fecha .....

Yo, ..... identificado con DNI: ..... en pleno uso de mis facultades físicas y mentales accedo voluntariamente a participar en el estudio "Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022".

He sido informado por el Q.F Héctor Rojas Pilloraza acerca del estudio que está realizando, donde se me solicitará responder algunas preguntas acerca de estrés laboral y desempeño profesional.

El investigador me ha informado de las ventajas y beneficios del procedimiento, así como sobre la posibilidad de retirarme cuando lo vea necesario.

Además, se me ha explicado que los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales, y que la ficha de recolección de datos guardará el anonimato de la identidad.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para ser parte del presente estudio.

.....

Firma del participante

DNI:

.....

Firma del investigador

DNI:

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar

## Anexo 4

### Cuestionario 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

#### CUESTIONARIO Nº 01: IDENTIFICACION DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

El presente estudio tiene por finalidad identificar su nivel de Estrés Laboral en el área crítica en el cual Ud. labora.

#### I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

CONDICION LABORAL: Químico Farmacéutico ( ☒ )      Técnico de Farmacia ( ☐ )

SEXO: Masculino ( ☒ )      Femenino ( ☐ )

EDAD: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: Soltero ( ☒ )      Conviviente ( ☐ )      Casado ( ☐ )

#### II. EVALUACION DE ESTRÉS LABORAL

**Instrucciones:** A continuación, se presentan ítems relacionadas con la evaluación del mismo, marca con una X la opción que consideres correcta, usando la escala que se detalla en el cuadro siguiente:

|      |      |          |          |       |
|------|------|----------|----------|-------|
| Nada | Algo | Moderado | Bastante | Mucho |
| 1    | 2    | 3        | 4        | 5     |

| ITEM                         |                                                                                     | ESCALA |   |   |   |   |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---|
| CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO |                                                                                     |        |   |   |   |   |
| 1                            | Está satisfecho con la comunicación en su servicio                                  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                            | Existen conflictos interpersonales con sus colegas de trabajo                       | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                            | Considera Ud. que sus colegas se comprometen con su trabajo                         | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4                            | Está de acuerdo con la organización en su servicio                                  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                            | Ud. considera que el apoyo de sus jefes es eficaz                                   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                            | Esta Ud. orgulloso de la institución donde labora                                   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CARGA LABORAL                |                                                                                     |        |   |   |   |   |
| 7                            | Siente Ud. que trabaja por encima del horario normal                                | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                            | Son óptimos los instrumentos y materiales para el desarrollo adecuado de su función | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                            | Percibe Ud. que su trabajo es estresante                                            | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                           | Percibe Ud. sobrecarga de tareas                                                    | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                                       |                                                                           |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 11                                                    | Cuenta con sus colegas cuando hay sobrecarga/dificultades laborales       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>IDENTIFICACION Y AUTOREALIZACION EN EL TRABAJO</b> |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 12                                                    | Se identifica Ud. con su trabajo                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                                                    | Siente Ud. realización personal en su trabajo                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                                                    | Percibe Ud. desarrollo de la creatividad en su trabajo                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15                                                    | Participa Ud. en la planificación de sus funciones                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                                                    | Existe coordinación permanente con su grupo de trabajo                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>EFICACIA Y SATISFACCION CON EL TRABAJO</b>         |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 17                                                    | Es Ud. puntual                                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18                                                    | Esta Ud. Satisfecho con la CANTIDAD del trabajo que realiza               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19                                                    | Esta Ud. Satisfecho con la CALIDAD del trabajo que realiza                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>AUTOEXIGENCIA</b>                                  |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 20                                                    | Ud. se auto exige en el trabajo                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21                                                    | Considera Ud. que su trabajo es de calidad                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22                                                    | Su trabajo le resulta dificultoso                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CAPACITACION PARA EL TRABAJO</b>                   |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 23                                                    | Percibe necesidad de mayor formación para su tarea                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24                                                    | Está satisfecho con su habilidad para desempeñar su función               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25                                                    | Se imita con las actividades que realiza                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ANSIEDAD ESTADO RASGO</b>                          |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 26                                                    | Percibe Ud. ansiedad o afectación por sucesos imprevistos recientes       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27                                                    | Percibe sentimiento de estrés o tensión en su sector laboral              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28                                                    | Considera que Ud. es alterada, tensa o ansiosa                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DISPONIBILIDAD DE TIEMPO</b>                       |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 29                                                    | Dispone de tiempo suficiente para realizar su tarea                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30                                                    | Dispone de tiempo para realizar trabajos fuera de su jornada laboral      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31                                                    | Su horario de trabajo es suficiente para culminar con sus funciones       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32                                                    | Tiene control sobre el ritmo de su trabajo                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CAPACIDAD DE DESCONECTAR CON EL TRABAJO</b>        |                                                                           |   |   |   |   |   |
| 33                                                    | Posee capacidad de "desconectarse" cuando sale de su trabajo              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34                                                    | Posee facilidad para adaptarse a los cambios de los sistemas informáticos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: El cuestionario utilizado para el estudio es el de Estrés Laboral CUEL-34.

Adaptado del estudio "Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. Psiquis", Hernández y et al (25).

## Anexo 5

### Cuestionario 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

#### CUESTIONARIO N° 02: IDENTIFICACION DEL NIVEL DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El presente estudio tiene por finalidad identificar su nivel de Desempeño Profesional en el área crítica en el cual Ud. labora.

#### I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

CONDICION LABORAL: Químico Farmacéutico ( ☒ )      Técnico de Farmacia (    )

SEXO: Masculino ( ☒ )      Femenino (    )

EDAD: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: Soltero ( ☒ )      Conviviente (    )      Casado (    )

#### II. EVALUACION DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

Instrucciones: A continuación, se presentan ítems relacionadas con la evaluación del mismo, marca con una X la opción con la cual Ud. se sienta identificado, usando la escala que se detalla en el cuadro siguiente:

|                      |               |          |            |                   |
|----------------------|---------------|----------|------------|-------------------|
| 1                    | 2             | 3        | 4          | 5                 |
| Muy en<br>desacuerdo | En desacuerdo | Moderado | De acuerdo | Muy de<br>acuerdo |

| ITEM               |                                                                                                                                          |   |   |   |        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--------|
| CALIDAD DE TRABAJO |                                                                                                                                          |   |   |   | ESCALA |
| 1                  | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 2                  | Realiza un trabajo ordenado                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 3                  | Realiza un trabajo en el tiempo establecido                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 4                  | Realiza sus actividades sin errores                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 5                  | Cumple con los objetivos del trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades                                            | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 6                  | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 5    |
| 7                  | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo                                        | 1 | 2 | 3 | 4 5    |

|                                      |                                                                                                                       |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 8                                    | Se muestra atento al cambio, implementando nuevas estrategias a la hora de trabajar                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                                    | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10                                   | Puede trabajar independientemente                                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>RESPONSABILIDAD</b>               |                                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 11                                   | Reacciona de manera eficiente y de forma calmada a dificultades o situaciones conflictivas dentro del trabajo         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12                                   | Mantiene a su jefatura inmediata informada del progreso en el trabajo y de los problemas que pueden aparecer          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                                   | Transmite esta información oportunamente                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14                                   | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15                                   | Es Eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16                                   | Assume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>      |                                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 17                                   | Conoce la misión y visión institucional                                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18                                   | Colabora con las actividades extraordinarias a su función en el servicio                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19                                   | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del servicio                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20                                   | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21                                   | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización del trabajo y tareas encomendadas por sus superiores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO</b> |                                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 22                                   | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23                                   | Resuelve de manera eficiente dificultades y situaciones conflictivas al interior del grupo de trabajo                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24                                   | Considera y apoya a los otros sin considerar raza, sexo, edad, religión etc.                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25                                   | Informa y consulta oportunamente a su jefatura inmediata sobre algunos cambios que le afecta                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26                                   | Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27                                   | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28                                   | Demuestra respeto a sus jefes inmediatos                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29                                   | Demuestra respeto a sus compañeros de trabajo                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: "Inventario de Estresores Laborales para Enfermería", adaptado de "Estrés laboral, en Enfermería: La escasez de personal actual en cuidados intensivos Hospital Universitario Reina Sofía Córdoba" Alba M (26).

## Anexo 6

## Juicio de expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Mavel Torres Mendoza**
- 1.2 Grado académico: **Maestro en Ciencias**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Medico Asistente en el Servicio de Preventorio Oncológico Especializado del Hospital Regional de Ayacucho.**
- 1.4 Título de la investigación: **"Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022"**
- 1.5 Autor del instrumento: **Héctor Raúl Rojas Pilloraza**
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: **Gestión en los Servicios de Salud**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Encuesta - Cuestionario**

| INDICADORES        | CRITERIOS<br>CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS                                        | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.              |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, medibles.                              |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                                    |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                                 |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                   |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                                     |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 7. CONSISTENCIA    | Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 8. COHERENCIA      | Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.                 |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                                |                     |                   |                 | X                   |                      |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.             |                     |                   |                 | X                   |                      |
| TOTAL PARCIAL      |                                                                                 |                     |                   |                 | 70,5%               |                      |
| SUMATORIA TOTAL    |                                                                                 |                     |                   |                 |                     |                      |

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 70,5%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es confiable

Ayacucho, 24 de 02 de 2022

Firma del experto  
 DNI: 20101177

## Anexo 7

### Validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE PORGRADO**

#### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Emilio German Ramirez roca
- 1.2 Grado académico: Dr. en Farmacia y Bioquímica / Mg. en Gerencia en Servicios de Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Director de la EPG de la UNSCH
- 1.4 Título de la Investigación: " Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022"
- 1.5 Autor del instrumento: Héctor Raúl Rojas Pilloraza
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |                  |                |              |                  | X                 |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                            |                  |                |              |                  | X                 |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                        |                  |                |              |                  | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                     |                  |                |              |                  | X                 |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |                  |                |              |                  | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |                  |                |              |                  | X                 |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |                  |                |              |                  | X                 |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.            |                  |                |              |                  | X                 |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |                  |                |              |                  | X                 |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |                  |                |              |                  | X                 |
| TOTAL              |                                                                     |                  |                |              |                  | 81 – 100%         |

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81 – 100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 26 de febrero de 2022

Firmado digitalmente por  
 Dr. Emilio G.  
 Ramirez Roca  
 Fecha: 2022.02.26  
 12:14:36 -05'00'...

Firma del experto

DNI: 06158242



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**II. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **PANIAGUA SEGOVIA, Juan Clímaco**
- 1.2 Grado académico: **Magister**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga**
- 1.4 Título de la Investigación: **"Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho. Ayacucho 2022"**
- 1.5 Autor del instrumento: **Héctor Raúl Rojas Pilloraza**
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: **Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Encuesta - Cuestionario**

| INDICADORES        | CRITERIOS<br>CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                         | Deficiente<br>e 0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.              |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, medibles.                              |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                                    |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                                 |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                   |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                                     |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 7. CONSISTENCIA    | Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio. |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 8. COHERENCIA      | Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.                 |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                                |                       |                   |                 | X                   |                      |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.             |                       |                   |                 | X                   |                      |
| TOTAL, PARCIAL     |                                                                                 |                       |                   |                 |                     |                      |
| SUMATORIA TOTAL    |                                                                                 |                       |                   |                 | 70.5                |                      |

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 70.5 %

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

Ayacucho, 28 de FEBRERO de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

MSc. JUAN C. PANIAGUA SEGOVIA

Firmado por el experto  
DNI: 80626048

## Anexo 8

### *Validez por juicio de expertos*

#### Prueba de concordancia entre los Jueces

$$V = \frac{Ta}{Ta + Tda} 100$$

$$V = \frac{90.5 + 70.5 + 70.5}{77.17 + 10} 100$$

$$V = \frac{77.17}{87.17} 100$$

$$V = 88.52$$

El resultado de instrumento recibió una calificación excelente, por lo tanto, es aplicable.

Relación de los profesionales que participaron en la validación de juicio de expertos:

|               | Apellidos y nombres            | Grado académico                              | Cargo e institución donde labora                  |
|---------------|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Juez 1</b> | Torres Mendoza Mavel           | Mg. Gestión en los Servicios de la Salud     | Hospital Regional de Ayacucho.                    |
| <b>Juez 2</b> | Ramírez Roca, Emilio German    | Dr. Farmacia y Bioquímica                    | Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga |
| <b>Juez 3</b> | Paniagua Segovia, Juan Clímaco | Mg. Atención Farmacéutica y Farmacia Clínica | Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga |

## Anexo 9

### *Confiabilidad de instrumentos*

#### **RESULTADO DE CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES**

##### **Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable estrés laboral.**

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| 0,826                      | 34             |

*Fuente: Elaborado en base al resultado del estadístico SPSS, V. 26.*

##### **Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable desempeño profesional.**

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| 0,910                      | 29             |

*Fuente: Elaborado en base al resultado del estadístico SPSS, V. 26.*



|                                                  |                                | CLIMA<br>LABORAL | CARGA<br>LABORAL | IDENTIFICACION Y<br>AUTORREALIZACION | EFICACIA<br>Y<br>SATISFACCION | AUTOEXIGENCIA | CAPACITACION PARA EL<br>TRABAJO | ANSIEDAD<br>ESTADO<br>RASGO | DISPONIBILIDAD DE<br>TIEMPO | CAPACIDAD DE<br>DESCONECTAR CON<br>EL<br>TRABAJO | Desempeño<br>profesional |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| ANSIEDAD<br>ESTADO<br>RASGO                      | Coefficiente de<br>correlación | ,003             | ,148             | -,149                                | -,080                         | ,009          | ,443**                          | 1,000                       | -,105                       | ,033                                             | -,350*                   |
|                                                  | Sig. (bilateral)               | ,987             | ,388             | ,385                                 | ,642                          | ,956          | ,007                            | .                           | ,541                        | ,848                                             | ,036                     |
|                                                  | N                              | 36               | 36               | 36                                   | 36                            | 36            | 36                              | 36                          | 36                          | 36                                               | 36                       |
| DISPONIBILIDAD DE<br>TIEMPO                      | Coefficiente de<br>correlación | ,547**           | -,124            | ,396*                                | ,323                          | ,058          | ,137                            | -,105                       | 1,000                       | ,315                                             | ,449**                   |
|                                                  | Sig. (bilateral)               | ,001             | ,473             | ,017                                 | ,054                          | ,736          | ,426                            | ,541                        | .                           | ,061                                             | ,006                     |
|                                                  | N                              | 36               | 36               | 36                                   | 36                            | 36            | 36                              | 36                          | 36                          | 36                                               | 36                       |
| CAPACIDAD<br>DE<br>DESCONECTAR CON EL<br>TRABAJO | Coefficiente de<br>correlación | ,327             | ,066             | ,248                                 | ,227                          | ,171          | ,172                            | ,033                        | ,315                        | 1,000                                            | ,363*                    |
|                                                  | Sig. (bilateral)               | ,051             | ,703             | ,144                                 | ,183                          | ,320          | ,316                            | ,848                        | ,061                        | .                                                | ,030                     |
|                                                  | N                              | 36               | 36               | 36                                   | 36                            | 36            | 36                              | 36                          | 36                          | 36                                               | 36                       |
| Desempeño<br>profesional                         | Coefficiente de<br>correlación | ,395*            | ,064             | ,543**                               | ,481**                        | ,459**        | ,150                            | -,350*                      | ,449**                      | ,363*                                            | 1,000                    |
|                                                  | Sig. (bilateral)               | ,017             | ,709             | ,001                                 | ,003                          | ,005          | ,383                            | ,036                        | ,006                        | ,030                                             | .                        |
|                                                  | N                              | 36               | 36               | 36                                   | 36                            | 36            | 36                              | 36                          | 36                          | 36                                               | 36                       |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

## Anexo 11

## Consentimiento informado



## Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga ESCUELA DE POSGRADO

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ayacucho, 02 de abril de 2022

**CARTA N° 008 -2022-UNSCH-EPG/D**

**Dr. MARIO OCTAVIO PÉREZ VELARDE**  
Director del Hospital Regional de Ayacucho

Presente.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle los cordiales saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, y al mismo tiempo presentarle al maestrando Héctor Rojas Pilloraza de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud.

La presente tiene como motivo solicitarle a su digno despacho, tenga a bien brindarle las facilidades necesarias, para que tenga acceso a la información para contrastar datos estadísticos, para su trabajo de tesis titulado **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN LOS SERVICIOS DE DOSIS UNITARIA Y EMERGENCIA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO**, por el periodo que requiera el trabajo.

Hago propicia la ocasión, para reiterarla mi más profundo reconocimiento y agradecimiento por el apoyo brindado.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 Dr. Emilio G. Ramírez Roca  
 Director

C.c.  
Archivo  
EEGR/lpp



## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 023-2024-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado- UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

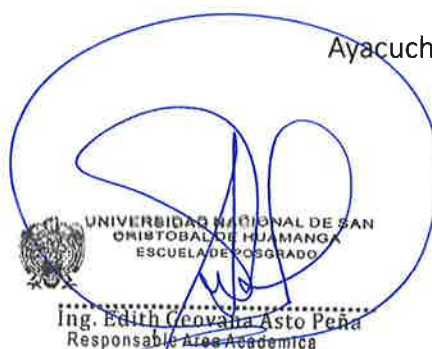
### **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

|                                       |                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUTOR                                 | Bach. Hector Raul Rojas Pilloraza                                                                                                                                |
| DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS | MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD                                                                                                                       |
| GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA            | MAESTRO                                                                                                                                                          |
| DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO      | MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD                                                                                                                     |
| TÍTULO DE TESIS                       | Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho, Ayacucho 2022 |
| EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:           | 12% de similitud                                                                                                                                                 |
| N° DE TRABAJO                         | 2306149440                                                                                                                                                       |
| FECHA                                 | 27-feb.-2024                                                                                                                                                     |

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 27 de febrero del 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
Ing. Edith Geovana Asto Peña  
Responsable Área Académica

# Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho, Ayacucho 2022

*por* Hector Raul Rojas Pilloraza

---

**Fecha de entrega:** 27-feb-2024 12:54p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2306149440

**Nombre del archivo:** TESIS\_MAESTRIA\_DE\_H\_CTOR\_ROJAS-1.docx (4.4M)

**Total de palabras:** 17867

**Total de caracteres:** 97830

# Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el Servicio de Dosis Unitaria y Emergencia General del Hospital Regional de Ayacucho, Ayacucho 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 12%                 | 10%                 | 2%            | 9%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                |     |
|---|----------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | 5%  |
|   | Trabajo del estudiante                                         |     |
| 2 | repositorio.unac.edu.pe                                        | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 3 | repositorio.unsch.edu.pe                                       | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 4 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo                         | 1%  |
|   | Trabajo del estudiante                                         |     |
| 5 | docplayer.es                                                   | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 6 | 1library.co                                                    | 1%  |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 7 | hdl.handle.net                                                 | <1% |
|   | Fuente de Internet                                             |     |
| 8 | repositorio.uladech.edu.pe                                     | <1% |
|   | Fuente de Internet                                             |     |

|    |                                                                                                        |      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 9  | <a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 10 | <a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 11 | <a href="http://repositorio.unitec.edu.co">repositorio.unitec.edu.co</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 12 | Submitted to Corporación Universitaria<br>Minuto de Dios, UNIMINUTO<br>Trabajo del estudiante          | <1 % |
| 13 | <a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 14 | <a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 15 | <a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 16 | <a href="http://www.dspace.uce.edu.ec:8080">www.dspace.uce.edu.ec:8080</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 17 | <a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 18 | <a href="http://repositorio.pedagogica.edu.co">repositorio.pedagogica.edu.co</a><br>Fuente de Internet | <1 % |

Excluir bibliografia    Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00860-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 11:00 a.m. de 24 de Noviembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA** director (e) de la Escuela de Posgrado, al **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO** Directora de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO** y la **Dra. Lidia GONZALEZ PAUCARHUANCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE DOSIS UNITARIA Y EMERGENCIA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por el **Bach. Hector Raul ROJAS PILLORAZA** Teniendo como asesor al **Dr. Héctor HUARACA ROJAS**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Diesisiete (17)

**CALIFICACION (\*)**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Aprobado por unanimidad    |  |
| Aprobado por Mayoría       |  |
| Desaprobada por Unanimidad |  |
| Desaprobada por mayoría    |  |

(\*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al **Bach. Hector Raul ROJAS PILLORAZA**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las .....12:30..... hrs. Se levanta la sesión.  
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las .....12:30..... hrs. Del 24 de noviembre 2023.

.....  
**Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....  
**Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO**  
Directora de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....  
**Dra. Julia Cristina SALCEDO CANCHO**  
Miembro

.....  
**Dra. Lidia GONZALEZ PAUCARHUANCA**  
Miembro

.....  
**Dr. Marco Rolando ARONES JARA**  
Secretario Docente

**Observaciones:**